Supplemento ordinario alla "Gazzetta Ufficiale,, n. 297 del 22 dicembre 2006 - Serie generale

Spediz. abb. post. 45% - art. 2, comma 20/b
Legge 23-12-1996, n. 662 - Filiale di Roma

GAZZETTA UFFICIALE
DELLA REPUBBLICA ITALIANA

PARTE PRIMA **Roma - Venerdì, 22 dicembre 2006** SI PUBBLICA TUTTI I GIORNI NON FESTIVI

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO IL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA - UFFICIO PUBBLICAZIONE LEGGI E DECRETI - VIA ARENULA 70 - 00186 ROMA
AMMINISTRAZIONE PRESSO L'ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO - LIBRERIA DELLO STATO - PIAZZA G. VERDI 10 - 00198 ROMA - CENTRALINO 06 85081

AVVISO AGLI ABBONATI

Dal 30 ottobre vengono resi noti nelle ultime pagine della *Gazzetta Ufficiale* i canoni di abbonamento per l'anno 2007. Contemporaneamente sono state spedite le offerte di rinnovo agli abbonati, complete di bollettini postali premarcati *(di colore rosso)* per la conferma dell'abbonamento stesso. Si pregano i signori abbonati di far uso di tali bollettini e di utilizzare invece quelli prestampati di colore nero solo per segnalare eventuali variazioni.

Si rammenta che la campagna di abbonamento avrà termine il 28 gennaio 2007 e che la sospensione degli invii agli abbonati, che entro tale data non avranno corrisposto i relativi canoni, avrà effetto dal 25 febbraio 2007.

Si pregano comunque gli abbonati che non intendano effettuare il rinnovo per il 2007 di darne comunicazione via fax al Settore Gestione *Gazzetta Ufficiale* (n. 06-8508-2520) ovvero al proprio fornitore.

N. 242

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE 29 novembre 2006.

Modalità di realizzazione dell'offerta WLR ai sensi della delibera n. 33/06/CONS. (Deliberazione n. 694/06/CONS).

SOMMARIO

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

DECRETI E DELIBERE DI ALTRE AUTORITÀ

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE 29 novembre 2006.

Modalità di realizzazione dell'offerta WLR ai sensi della delibera n. 33/06/CONS. (Deliberazione n. 694/06/CONS).

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione di Consiglio del 29 novembre 2006;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche", pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 215 del 15 settembre 2003;

VISTA la Raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE sui mercati rilevanti dei prodotti e dei servizi nell'ambito del nuovo quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche, relativamente all'applicazione di misure ex ante secondo quanto disposto dalla direttiva 2002/21/CE, dell'11 febbraio 2003, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* delle Comunità europee L 114 dell'8 maggio 2003;

VISTO il decreto legislativo n. 206 del 2005, recante "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 235 del 8 ottobre 2005 - Supplemento Ordinario n. 162;

VISTO il decreto 2 marzo 2006, n. 145 concernente il "Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 84 del 10 aprile 2006;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica n. 403 del 20 ottobre 1998 recante "Regolamento di attuazione degli articoli 1, 2 e 3 della legge 15 maggio 1997, n. 127, in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 275 del 24 novembre 1998;

VISTA la delibera n. 217/01/CONS con la quale è stato approvato il regolamento concernente l'accesso ai documenti, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 141 del 20 giugno 2001, come modificata dalla delibera n. 335/03/CONS pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 240 del 15 ottobre 2003;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS, recante il “Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all’art. 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259”, pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 28 gennaio 2004, n. 22;

VISTA la delibera n. 373/05/CONS concernente una “Modifica della delibera n. 118/04/CONS recante "Disciplina dei procedimenti istruttori di cui al nuovo quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 3 ottobre 2005, n. 230;

VISTA la delibera n. 33/06/CONS concernente i “mercati al dettaglio dell’accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e per clienti non residenziali (mercati n. 1 e n. 2 della raccomandazione della commissione europea n. 2003/311/ce): identificazione ed analisi dei mercati, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari”, pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 10 febbraio 2006, n. 34;

VISTA la delibera n. 3/CIR/99, recante "Regole per la fornitura della *carrier selection equal access* in modalità di Preselezione (*carrier preselection*)", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 303 del 28 dicembre 1999;

VISTA la delibera n. 4/00/CIR, recante "Disposizioni sulle modalità relative alla prestazione di *carrier preselection* (CPS) e sui contenuti degli accordi di interconnessione", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 117 del 22 maggio 2000;

VISTA la delibera n. 9/00/CIR, recante "Disposizioni relative all’attivazione del servizio di *carrier preselection*: data di sottoscrizione del contratto di utenza”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana 30 ottobre 2000, n. 254;

VISTA la delibera n. 10/00/CIR concernente la “Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di interconnessione di riferimento di Telecom Italia 2000”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 2 novembre 2000, n.256;

VISTA la delibera n. 18/01/CIR, recante "Disposizioni ai fini del corretto adempimento ai contenuti della delibera n. 10/00/CIR da parte di Telecom Italia", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 202 del 31 agosto 2001;

VISTA la delibera n. 36/02/CONS, recante “Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l’offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 26 marzo 2002, n. 72;

VISTA la delibera n. 78/02/CONS, recante “Norme di attuazione dell’articolo 28 del D.P.R. 11 gennaio 2001, n. 77: fatturazione dettagliata e blocco selettivo di

chiamata" pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, n. 103 del 4 maggio 2002;

VISTA la delibera n. 152/02/CONS, recante "Misure atte a garantire la piena applicazione del principio di parità di trattamento interna ed esterna da parte degli operatori aventi notevole forza di mercato nella telefonia fissa" pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, n. 153 del 27 giugno 2002;

VISTA la delibera n. 180/02/CONS, recante "Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative", Pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 9 luglio 2002, n. 159;

VISTA la delibera n. 02/03/CIR, recante "Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di riferimento per l'anno 2002 di Telecom Italia", pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana dell'8 aprile 2003, n. 82, supplemento ordinario n. 56;

VISTA la delibera n. 4/03/CIR, recante "Integrazione della disposizioni in materia di *Carrier Preselection*: norme in materia di disattivazione della prestazione", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 29 aprile 2003, n.98;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 193 del 21 agosto 2003;

VISTA la delibera n. 254/04/CSP, recante "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 17 dicembre 2004, n. 295;

VISTA la delibera n. 314/00/CONS recante "Determinazioni di condizioni economiche agevolate per il servizio di telefonia vocale a particolari categorie di clientela" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana dell'11 luglio 2000, n. 160;

VISTA la delibera n. 330/01/CONS concernente "Applicazione ed integrazione della delibera n. 314/00/CONS "determinazioni di condizioni economiche agevolate per il servizio di telefonia vocale a particolari categorie di clientela", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 28/08/2001, n. 199;

VISTA la delibera n. 11/06/CIR recante "Disposizioni regolamentari per la fornitura di servizi VoIP (Voice over Internet Protocol) e integrazione del piano nazionale di numerazione", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 87 del 13 aprile 2006 - Supplemento ordinario n. 95";

VISTA la delibera n. 417/06/CONS del 28 giugno 2006, concernente i "mercati della raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa,

valutazione di sussistenza del significativo potere di mercato per le imprese ivi operanti e obblighi regolamentari cui vanno soggette le imprese che dispongono di un tale potere (mercati n. 8, 9 e 10 fra quelli identificati dalla raccomandazione sui mercati rilevanti dei prodotti e dei servizi della Commissione europea)", in corso di pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana;

VISTO in particolare che, nella delibera n. 417/06/CONS, l'Autorità ha "RITENUTO necessario che i contenuti dell'offerta del servizio di linea di accesso di back-up ISDN in modalità wholesale e le relative restrizioni alla fornitura (quali ad esempio limitazioni sulle numerazioni accessibili, vincoli di fornitura congiunta con altri servizi, ecc.) siano definite nell'ambito dei processi di implementazione della prestazione di wholesale line rental";

CONSIDERATO che la complessità del tema inerente la definizione di un'offerta del servizio di linea di accesso di back-up ISDN in modalità wholesale richiede approfondimenti tecnici volti ad assicurare l'adozione delle soluzioni più efficienti e pertanto lo svolgimento di un procedimento specifico;

CONSIDERATI gli elementi acquisiti nel corso dei lavori del "Tavolo Tecnico per la fornitura del servizio Wholesale line rental" - previsto all'art. 21 della delibera n. 33/06/CONS, e istituito con la determina n. 11/06/SG del 14 marzo 2006 – a cui hanno partecipato 15 imprese, e ritenuto che nel corso dei lavori del Tavolo tecnico sono stati acquisiti gli elementi utili all'Autorità per definire gli schemi, da comunicare a Telecom Italia, per la predisposizione dell'Offerta di riferimento per i servizi WLR e della relativa contabilità regolatoria, nonché per specificare le linee guida - economiche, tecniche e contabili - per l'introduzione del servizio WLR in Italia.

CONSIDERATO che la definizione delle linee guida per l'introduzione del servizio WLR in Italia (i) costituisce la declinazione dell'obbligo di fornire il servizio WLR imposto in capo a Telecom Italia nella delibera n. 33/06/CONS e (ii) tale decisione incide sulle scelte delle imprese di telecomunicazione (titolari di licenza individuale in materia di reti e servizi di telecomunicazioni ad uso pubblico per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico, oppure di autorizzazione generale per le reti e servizi di comunicazione elettronica, per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico), nonché dei consumatori finali dei servizi telefonici in postazione fissa, il presente provvedimento debba seguire il percorso procedurale previsto all'art. 11 del Codice.

VISTA la delibera n. 482/06/CONS del 2 agosto 2006, recante "consultazione pubblica sulla modalità di realizzazione dell'offerta WLR ai sensi della Delibera n. 33/06/CONS";

SENTITA, in data 13 settembre 2006, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

SENTITE, in data 15 settembre 2006, la società Albacom S.p.A. e Fastweb S.p.A.;

SENTITE, in data 18 settembre 2006, le società Tele2 Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.;

SENTITA, in data 20 settembre 2006, la società Welcome Italia S.p.A.;

VISTI i contributi prodotti dai soggetti partecipanti alla consultazione pubblica;

VISTA la delibera n. 483/06/CONS del 2 agosto 2006, recante "Consultazione pubblica sulle modalità di attivazione passaggio e cessazione nei servizi intermedi di accesso offerti da Telecom Italia";

VISTO l'art. 12, comma 3, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 215 del 15 settembre 2003;

CONSIDERATO che l'Autorità ha reso accessibile, in data 17 ottobre 2006, alla Commissione europea e alle Autorità di regolamentazione degli altri Stati membri lo schema di provvedimento concernente le "modalità di realizzazione dell'Offerta WLR ai sensi della delibera n. 33/06/CONS" fornendone apposita documentazione, adeguatamente motivata;

VISTA la lettera della Commissione europea SG-Greffe (2006) D/206923 del 17 novembre 2006, relativa allo schema di provvedimento avente ad oggetto "Caso IT/2006/521: implementazione degli obblighi relativi ai casi IT/2005/0260-261";

CONSIDERATO che la Commissione, nella propria lettera, non ha formulato alcun commento e ha rilevato che, "secondo quanto stabilito dall'articolo 7, comma 5, della direttiva 2002/21/CE, l'Autorità può adottare la decisone finale e, in tal caso, comunicarla alla Commissione";

UDITA la relazione dei Commissari Roberto Napoli e Enzo Savarese, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

CAPO I

DISPOSIZIONI GENERALI IN MATERIA DI WHOLESALE LINE RENTAL

TITOLO I

Disposizioni generali

Art. 1

Definizioni

1. Ai sensi del presente provvedimento si intende per:

   a) *offerta WLR* - l'offerta all'ingrosso di Telecom Italia relativa alle prestazioni di interconnessione e di accesso ai sistemi di Telecom Italia necessarie agli operatori che ne fanno richiesta al fine di commercializzare ai clienti finali i "servizi di accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e servizi correlati". Tali prestazioni includono le prestazioni di raccordo ai permutatori di Telecom Italia e l'instradamento delle comunicazioni telefoniche. L'offerta WLR è un'offerta all'ingrosso relativa alla banda bassa delle frequenze del doppino in rame (POTS o ISDN) che collega la sede del cliente finale allo stadio di linea (permutatore) di Telecom Italia.

   b) *operatore WLR* - l'operatore che ha sottoscritto con Telecom Italia il contratto per la fornitura del WLR;

   c) *abbonato WLR* - la persona fisica o giuridica che ha sottoscritto un contratto per la fornitura dei servizi di accesso con l'operatore WLR, in base al quale l'operatore WLR acquisisce una linea o un gruppo di linee attraverso l'Offerta WLR di Telecom Italia;

   d) *prestazioni WLR* – l'erogazione dei servizi attinenti il servizio WLR e i relativi servizi accessori;

   e) *Linea POTS* (Plain Old Telephone Service) - la linea attestata alla rete telefonica pubblica in tecnologia analogica che fornisce al cliente finale un'interfaccia analogica in banda fonica tra 300-3400 Hz;

   f) *Linea ISDN* (Integrated Services Digital Network) - la linea attestata alla rete telefonica pubblica in tecnologia numerica e caratterizzata da due tipologie di servizio: a) accesso base (Basic Rate Access – BRA) costituito da 2 canali a 64 Kbit/s + 1 canale a 16 Kbit/s per una capacità totale di 144 Kbit/s; b) accesso primario (Primary Rate Access – PRA) costituito da 30 canali a 64 Kbit/s + 1 canale a 64 Kbit/s per una capacità totale di 1984 Kbit/s;

g) *Linea attiva* - la linea della rete locale di accesso di Telecom Italia in uso da parte di un cliente finale;

h) *Linea non attiva* - la linea della rete locale di accesso di Telecom Italia installata ma non utilizzata da un cliente finale al momento dell'ordine WLR;

i) *Capacità di evasione giornaliera* - numero minimo di ordinativi di WLR che Telecom Italia è in grado di elaborare nel corso di una giornata lavorativa;

   i) *capacità di evasione mensile* - capacità di evasione giornaliera moltiplicata per il numero di giorni lavorativi del mese in esame;

   ii) *capacità richiesta* - numero di ordinativi che l'operatore WLR prevede di inviare nel corso di un mese;

   iii) *capacità assegnata mensile* - numero massimo di ordinativi che l'operatore WLR può inviare nel corso di un mese;

   iv) *capacità assegnata giornaliera* - capacità assegnata mensile divisa per il numero di giorni lavorativi del mese in esame;

j) *area Territoriale* - raggruppamento di distretti telefonici ai fini della realizzazione del processo di richiesta ed attivazione della prestazione di WLR. La corrispondenza tra ciascun distretto e la relativa area territoriale è riportata nell'allegato A della delibera n. 8/CIR/01;

k) *tempo di attivazione* - il tempo intercorrente tra il giorno di ricezione dell'ordinativo e il giorno dell'attivazione;

l) *tempo di ripristino* - il numero di ore intercorrenti tra la segnalazione del guasto e la sua risoluzione da parte di Telecom Italia.

m) *ordinativo* - richiesta di attivazione della prestazione WLR relativa ad un singolo impianto d'utente, anche multinumero;

   i) *ordinativo inviato* - richiesta di attivazione della prestazione di WLR che l'operatore WLR ha trasmesso a Telecom Italia. L'ordinativo si intende inviato il giorno successivo rispetto all'effettiva data di inoltro;

   ii) *ordinativo in lista d'attesa* - richiesta di attivazione della prestazione di WLR che l'operatore WLR ha trasmesso a Telecom Italia in eccedenza rispetto alla capacità assegnata giornaliera;

   iii) *ordinativo attivato* - richiesta di attivazione della prestazione WLR che Telecom Italia ha evaso con esito positivo;

   iv) *ordinativo standard* - ordinativo relativo alla configurazione di base, stabilita nel contratto di fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori, della linea ceduta in modalità WLR;

   v) *ordinativo non standard* - ordinativo relativo a una configurazione della linea ceduta in modalità WLR diversa da quella di base e per cui non

sono presenti particolari criticità di lavorazione da parte di Telecom Italia;

vi) *ordinativo complesso* – "ordinativo non standard" con particolari criticità di lavorazione da parte di Telecom Italia;

n) *disattivazione della prestazione di WLR* - la disattivazione, a seguito del recesso del cliente, della prestazione di *WLR*.

o) *variazione su richiesta del cliente* - il cambio di operatore WLR che si configura come una nuova attivazione senza necessità di previa disattivazione.

2. Per quanto applicabili, valgono le definizioni di cui all'art. 1 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, e all'art. 1 della delibera n. 33/06/CONS.

Art. 2

Soggetti destinatari dell'offerta WLR

1. L'offerta WLR è destinata agli operatori titolari di licenza individuale in materia di reti e servizi di telecomunicazioni ad uso pubblico per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico, nonché alle imprese titolari di autorizzazione generale per le reti e/o servizi di comunicazione elettronica, ai sensi dell'art. 25 del Codice delle comunicazioni elettroniche, per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico, che abbiano preventivamente o contestualmente sottoscritto:

   a) con Telecom Italia il contratto per la fornitura del servizio WLR e dei relativi servizi accessori e il contratto di interconnessione diretta; oppure

   b) con Telecom Italia il contratto per la fornitura del servizio WLR e dei relativi servizi accessori e con un altro operatore (interconnesso alla rete di Telecom Italia) un accordo di ospitalità, in base al quale l'operatore ospitante ha stipulato un contratto di *code hosting* con Telecom Italia.

Art. 3

Ambito di applicazione dell'Offerta WLR

1. Uno stadio di linea è dichiarato aperto ai servizi di accesso disaggregato, ai sensi dell'art. 5, comma 1, della delibera n. 33/06/CONS, nel momento in cui almeno un operatore ha firmato il verbale di consegna dello stadio di linea e sono attive almeno 50 linee in modalità unbundling ai clienti finali. Ai fini della fornitura del servizio di WLR, fa fede la lista di stadi di linea aperti, in base alla suddetta definizione, alla data di entrata in vigore della delibera n. 33/06/CONS.

2. Le linee installate sul territorio nazionale – sia quelle attestate su stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale, sia quelle attestate su stadi di linea non aperti ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale – sulle quali, per cause

tecniche, non è possibile fornire i servizi di accesso disaggregato, sono disponibili per la fornitura del servizio WLR e dei relativi servizi accessori.

3. Nel momento in cui un nuovo stadio di linea è aperto per la fornitura di servizi di accesso disaggregato alla rete locale, secondo la definizione riportata al comma 1, Telecom Italia: 1) garantisce la fornitura del servizio WLR, alle condizioni economiche vigenti, sulle linee afferenti a tale stadio di linea già attivate in modalità WLR dall'operatore WLR, fino alla cessazione del contratto da parte del cliente finale; 2) fornisce l'attivazione del servizio WLR per 12 mesi successivi alla data di comunicazione, da parte di Telecom Italia agli operatori WLR, dell'avvenuta apertura dello stadio di linea ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale secondo la definizione di cui alla comma 1. La comunicazione relativa agli stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato è inviata da Telecom Italia, con cadenza trimestrale, agli operatori che hanno sottoscritto il contratto per la fornitura del servizio WLR e dei relativi servizi accessori.

Art. 4

Linee oggetto dell'Offerta WLR

1. Telecom Italia, nell'ambito dell'Offerta WLR, fornisce i servizi di accesso di tipo analogico (POTS) o numerico (ISDN), su singole linee o gruppi di linee, fermo restando quanto previsto all'art. 3 del presente provvedimento e all'art. 5 della delibera n. 33/06/CONS.
2. L'Offerta WLR di Telecom Italia comprende le linee attive e le linee non attive.
3. L'Offerta WLR consente la fornitura del Gruppo di numerazione ridotta (GNR).

Art. 5

Perimetro dell'Offerta WLR

1. Senza pregiudizio di quanto stabilito all'art. 4, Telecom Italia fornisce agli operatori WLR le seguenti prestazioni di accesso e di interconnessione:
   a) la fornitura dei mezzi necessari alla commercializzazione dei servizi di accesso in postazione fissa ai propri clienti finali; in particolare, Telecom Italia fornisce le prestazioni incluse nell'allegato B;
   b) i mezzi che permettono, per le chiamate originate dall'abbonato WLR, con esclusione delle chiamate ai numeri di emergenza, di utilizzare i servizi telefonici dell'operatore WLR facendo uso della preselezione diretta del vettore, ovvero senza la digitazione del codice di Carrier Selection dell'operatore WLR;

c) l'instradamento *a destinazione* delle chiamate ai codici per servizi di emergenza di cui all'art. 12 della delibera n. 9/03/CIR e successive integrazioni e modificazioni, utilizzando le risorse, le tecniche e le modalità impiegate per i propri clienti;

d) la fornitura dei mezzi necessari all'operatore WLR per applicare le restrizioni/disabilitazioni temporanee e permanenti del traffico dovute a eventuali morosità o reclami dell'abbonato WLR, nonché dei mezzi necessari per ripristinare la linea e il suo normale funzionamento;

e) l'accesso alle informazioni preliminari necessarie all'operatore WLR per l'acquisto in modalità WLR di un gruppo di linee destinate a un cliente finale che si è già impegnato formalmente, a seguito ad esempio dell'aggiudicazione di una gara di appalto, ad acquisire dal medesimo operatore i servizi di accesso e di cessare i servizi con l'operatore pre-esistente e che ha conferito all'operatore WLR, con un mandato conoscitivo adeguatamente circoscritto, una delega ovvero un incarico di rappresentanza;

f) la fornitura dei mezzi necessari all'operatore WLR per proporre i servizi di assistenza ai propri abbonati WLR, garantendo tempi di ripristino migliorativi rispetto a quelli forniti ai propri clienti finali;

g) Telecom Italia predispone e fornisce, su ciascuna prestazione inclusa nell'Offerta WLR, livelli di qualità equivalenti a quelli forniti sui mercati al dettaglio corrispondenti.

2. L'Autorità si riserva, anche su istanza di parte, di modificare la lista dei servizi inclusi nell'Offerta WLR, riportata nell'allegato B.

Art. 6
Caratteristiche del servizio

1. Le prestazioni WLR permettono all'operatore WLR di acquisire all'ingrosso una o più linee di accesso e di offrirle al cliente finale. L'operatore WLR fornirà al cliente finale i seguenti servizi: a) servizi di accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e servizi correlati; b) servizi di instradamento *a destinazione* del traffico originato dal cliente finale e diretto a numeri di qualsiasi decade da 0 a 9 - con la sola esclusione delle chiamate dirette ai codici per servizi di emergenza.

2. Telecom Italia provvede alla disabilitazione della fornitura dei servizi di CS/CPS sulla linea oggetto della transazione e all'interruzione del rapporto contrattuale, ove esistente, con il cliente finale che acquisisce i servizi di accesso attraverso l'operatore WLR. L'operatore WLR ha la facoltà di offrire alla propria clientela il servizio di CS/CPS sulle linee acquisite in WLR.

Art. 7

Modalità realizzative e limitazioni del servizio WLR

1. Telecom Italia fornisce le prestazioni tecniche secondo le linee guida riportate nell'allegato C del presente provvedimento.
2. Le prestazioni WLR non sono disponibili per le linee relative ad apparecchi telefonici pubblici a pagamento.
3. L'Identità della Linea Chiamante (*Calling Line Identification*) e le sue eventuali caratterizzazioni o restrizioni ai fini della prestazione al cliente finale non vengono alterate dalle prestazioni WLR.
4. Qualora occorra effettuare, per motivi tecnici, cambi numero che coinvolgano abbonati WLR, Telecom Italia avvisa, con almeno centoventi giorni di anticipo, gli operatori interessati con i quali ha stipulato contratti per la fornitura del servizio WLR e dei relativi servizi accessori, salvo eccezioni concordate bilateralmente. Gli operatori garantiscono la gestione sia dei vecchi, sia dei nuovi numeri, nel periodo transitorio previsto dalle carte dei servizi degli operatori.
5. Le richieste di WLR da parte di utenti titolari di abbonamenti al servizio telefonico che prevedono condizioni agevolate per motivi di natura sociale sono regolate con appositi provvedimenti dell'Autorità.

Art. 8

Compatibilità con l'utilizzazione della banda alta di frequenza del doppino

1. L'Offerta WLR è compatibile con un'utilizzazione simultanea da parte di Telecom Italia, oppure dell'operatore WLR, oppure di un operatore terzo, della banda alta delle frequenze della linea, secondo le modalità previste dalla regolamentazione vigente in materia di servizi a banda larga.

TITOLO II
Rapporti tra operatori

Art. 9

Accordi bilaterali

1. Le prestazioni WLR, per le caratteristiche tecniche e per il necessario coinvolgimento di Telecom Italia già nella fase di attivazione, sono subordinate alla stipula di accordi bilaterali tra Telecom Italia e gli operatori WLR.
2. Gli accordi bilaterali, di cui al precedente comma, contengono le modalità operative e le condizioni economiche inerenti alle prestazioni WLR e regolano, in conformità

alle disposizioni contenute nel presente provvedimento, alle disposizioni contenute nella delibera 33/06/CONS, alle norme sulla tutela dei dati personali ed alle disposizioni contenute nelle carte dei servizi, i seguenti aspetti:

a) limiti di applicabilità delle prestazioni WLR;

b) modalità di comunicazione delle richieste;

c) modalità e tempi di attivazione delle prestazioni;

d) responsabilità degli operatori nella fase di attivazione e disattivazione delle prestazioni al cliente;

e) responsabilità degli operatori nella gestione di eventuali disservizi o malfunzionamenti che possano verificarsi durante l'esercizio delle prestazioni WLR;

f) modalità di applicazione delle restrizioni/disabilitazioni temporanee e permanenti del traffico dovute a eventuali morosità o reclami da parte del cliente per il traffico effettuato in WLR, nonché per ripristinare la linea e il suo normale funzionamento;

g) prevenzione e gestione delle eventuali frodi;

h) trasferimento dei dati personali del cliente;

i) procedure gestionali che tengano conto delle interazioni con la fornitura di altri servizi;

j) procedure relative alle prestazioni richieste dall'Autorità Giudiziaria.

Art. 10

Evasione degli ordinativi

1. La capacità di evasione degli ordinativi è posta a disposizione di tutti gli operatori WLR richiedenti a condizioni eque, trasparenti, non discriminatorie e proporzionali alle richieste stesse, ai sensi delle disposizioni di cui al presente articolo.
2. La capacità di evasione giornaliera minima è fissata in 20.000 ordinativi. L'Autorità si riserva, anche su istanza di parte, di rivedere tale capacità.
3. La capacità di evasione giornaliera è ripartita in misura proporzionale al numero di abbonati, residenziali ed affari, presenti in ciascuna Area Territoriale, tenuto conto degli stadi di linea non aperti al WLR.
4. L'operatore WLR comunica a Telecom Italia, entro quindici giorni dalla fine del mese in corso, la capacità richiesta per il mese successivo, ripartita per Aree Territoriali.

5. Telecom Italia segnala con adeguato anticipo all'Autorità ed agli altri operatori interessati eventuali limiti temporanei e/o occasionali a livello operativo relativi all'espletamento delle richieste, fornendo contestualmente indicazioni sui tempi di rimozione di tali limiti.
6. La capacità richiesta dall'operatore WLR per ogni Area Territoriale non deve superare il valore di capacità di evasione mensile definita da Telecom Italia nella stessa Area Territoriale. Il 40% della capacità di evasione mensile è assegnata uniformemente sulla base del numero complessivo di operatori WLR. Il 60% della capacità di evasione mensile è assegnata proporzionalmente alla capacità richiesta dai singoli operatori WLR.
7. La capacità giornaliera assegnata a ciascun operatore WLR, non utilizzata per l'evasione degli ordinativi, è resa disponibile da Telecom Italia agli altri operatori WLR attraverso la lista d'attesa. Ciascun operatore può trasmettere ordinativi in lista d'attesa entro un limite massimo giornaliero per operatore pari alla capacità massima teorica di Telecom Italia, al netto degli ordinativi assegnati all'operatore medesimo. Ogni operatore WLR potrà inviare ordinativi fino al massimo attivabile per ogni area. Gli ordinativi in lista d'attesa vengono evasi giornalmente da Telecom Italia con un meccanismo iterativo e sequenziale volto a soddisfare in uguale misura tutti gli operatori con lista di attesa.
8. Al fine di scoraggiare sottostime o sovrastime intenzionali nelle previsioni, Telecom Italia ha facoltà, per ogni singolo periodo, di non accettare richieste eccedenti le previsioni. In caso di richieste inferiori, che incidano per oltre il 2% sulla capacità complessiva di espletamento degli ordinativi di Telecom Italia, la quota di richieste effettivamente evase per un operatore WLR sarà pari alla quantità effettivamente presentata diminuita dell'ammontare percentuale dello scostamento dalla previsione. Telecom Italia utilizza, ai fini dell'applicazione della penale, lo scostamento percentuale tra capacità richiesta dall'operatore nel mese ed il numero di ordinativi effettivamente inoltrati. Tale fattore è utilizzato per ridurre, nel primo mese utile la capacità di cui al comma 6 del presente articolo. La capacità produttiva residua è suddivisa, in modo proporzionale, a vantaggio degli altri operatori.
9. Al fine di facilitare le operazioni di evasione degli ordinativi, l'inoltro dei dati si effettua su supporto informatico, secondo un formato concordato tra gli operatori e proposto da Telecom Italia.
10. Telecom Italia rende disponibili agli operatori WLR le modalità e gli strumenti per il controllo formale degli ordinativi inviati.
11. Per consentire il monitoraggio del processo di richiesta ed attivazione degli ordinativi di WLR, Telecom Italia comunica mensilmente all'Autorità i seguenti dati:
    - capacità richiesta e capacità assegnata per ogni operatore WLR a livello di Area Territoriale;

- ordinativi effettivamente inoltrati, respinti ed evasi per ciascun operatore WLR.

12. L'operatore WLR fornisce mensilmente all'Autorità per ciascuna Area Territoriale i dati relativi agli ordinativi richiesti, assegnati ed effettivamente inoltrati, questi ultimi suddivisi per singolo distretto telefonico. Gli ordinativi effettivamente inoltrati sono ulteriormente distinti in ordinativi respinti, suddivisi per causale di rifiuto, ordinativi evasi entro il tempo massimo ed ordinativi evasi oltre il tempo massimo.

TITOLO III
Attivazione e disattivazione del servizio WLR

Art. 11

Modalità per l'attivazione del servizio WLR

1. Il cliente finale è il solo soggetto legittimato a chiedere l'attivazione del servizio d'accesso basato sul servizio WLR.
2. L'accordo di fornitura dei servizi di accesso sulla base dell'Offerta WLR si forma tra il soggetto legittimato di cui al comma 1 e l'operatore WLR nel rispetto del principio di libertà delle forme di perfezionamento del contratto.
3. Ai fini dell'attuazione dell'accordo, nel caso di contratti a distanza, l'operatore WLR è tenuto a trasmettere tempestivamente e con qualsiasi mezzo, anche informatico, un modulo d'ordine al cliente contenente tutte le informazioni prescritte dalla normativa vigente, nonché l'indicazione della data in cui si è formato l'accordo tra le parti. Ai medesimi fini costituisce onere del cliente la restituzione all'operatore WLR del modulo da lui sottoscritto. Il modulo d'ordine sottoscritto dal cliente fornisce evidenza dell'avvenuto accordo tra le parti. La decorrenza dei termini per avvalersi del diritto di recesso è calcolata dalla data di invio del modulo d'ordine da parte del cliente finale.
4. L'operatore WLR, anche avvalendosi di supporto informatico, trasmette all'operatore di accesso, nei termini stabiliti nella Carta dei servizi, l'ordine di lavorazione per l'attivazione del servizio di WLR recante gli elementi di cui all'art. 13.
5. Telecom Italia dà tempestivamente seguito all'ordine di lavorazione da parte dell'operatore WLR, nei tempi tra loro stabiliti dall'art. 14.

Art. 12

Modalità per la disattivazione del servizio WLR

1. L'abbonato WLR è il solo soggetto legittimato a chiedere la disattivazione del servizio d'accesso basato sul servizio WLR.
2. L'utente che intende disattivare il servizio d'accesso basato sul servizio WLR e eventualmente cessare la linea comunica per iscritto la propria volontà all'operatore WLR, che la comunica a Telecom Italia, anche avvalendosi di supporto informatico; in alternativa, il cliente finale può indirizzare la stessa comunicazione scritta a Telecom Italia, che ne dà informazione all'operatore WLR. La comunicazione tra gli operatori deve avvenire entro i termini di cui all'art. 15.
3. La comunicazione di cui al precedente comma 2 contiene almeno le seguenti informazioni:
   a) nome e cognome o ragione sociale dell'utente;
   b) numero telefonico (numeri telefonici) della linea (o delle linee) per il quale (i quali) si richiede la disattivazione della prestazione di WLR;
   c) indicazione dell'operatore WLR;
   d) data di ricezione della richiesta di disattivazione proveniente dall'utente e data dal medesimo indicata per l'esecuzione della disattivazione;
   e) la richiesta, da parte del cliente finale, di cessazione della linea oppure l'esistenza di una richiesta di fornitura di servizi di accesso da Telecom Italia.
4. L'utente che intende disattivare la prestazione di WLR e contestualmente acquistare i servizi di accesso, basati sulla linea della rete locale di Telecom Italia, da un altro operatore (Telecom Italia inclusa) non sostiene ulteriori costi in quanto la linea rimane attiva.

Art. 13

Procedure per l'attivazione del servizio WLR

1. Nel caso di linea attiva, l'operatore WLR trasmette all'operatore d'accesso l'ordine di lavorazione, in formato elettronico (via posta elettronica o altri strumenti equivalenti) o in formato cartaceo (via fax), che contiene almeno i seguenti dati:
   a) nome e cognome o ragione sociale del cliente che richiede il servizio WLR;
   b) numero/i della/e linea/e telefonica/che su cui si richiede di attivare la prestazione WLR;
   c) nome dell'operatore WLR;

d) data di ricezione del modulo d'ordine sottoscritto dal cliente:
   e) data di attesa consegna.

2. Ai soli fini della valorizzazione del servizio WLR, l'operatore WLR comunica a Telecom Italia l'identificativo fiscale del cliente. La mancata comunicazione dell'identificativo fiscale non è adducibile come causa di rigetto dell'ordine. In assenza di tale comunicazione, Telecom Italia utilizza la caratterizzazione del cliente presente nei propri database, dando adeguata e tempestiva informazione all'operatore WLR.
3. Nel caso di linea non attiva, l'operatore WLR trasmette all'operatore d'accesso l'ordine di lavorazione, in formato elettronico (via posta elettronica o altri strumenti equivalenti) o in formato cartaceo (via fax), che contiene almeno i seguenti dati:
   a) nome e cognome o ragione sociale del cliente che richiede il servizio WLR;
   b) codice fiscale o partita IVA del cliente;
   c) indirizzo completo della sede del cliente per la quale si richiede l'attivazione della linea;
   d) recapito telefonico per rintracciare il cliente;
   e) nome dell'operatore WLR;
   f) data di ricezione del modulo d'ordine sottoscritto dal cliente;
   g) data di attesa consegna.
4. Le disposizioni concernenti i rapporti tra Telecom Italia e l'operatore WLR, con particolare riferimento alla gestione degli ordinativi e all'attivazione del servizio, hanno come riferimento temporale certo la data di ricezione da parte di Telecom Italia dell'ordine di lavorazione trasmessogli dall'operatore WLR.
5. Telecom Italia fattura all'operatore WLR il servizio WLR a partire dalla data di effettiva attivazione del servizio WLR fino alla data di effettiva disattivazione.
6. Qualora Telecom Italia riceva un ordine di lavorazione per l'attivazione del servizio WLR per un cliente che usufruisce di servizi di carrier preselection, prevale l'ordine di lavorazione fondato sul modulo d'ordine più recente, ai fini della cessazione da parte di Telecom Italia della prestazione di CPS fino ad allora erogata e della contestuale attivazione del servizio WLR con l'operatore WLR.
7. L'operatore WLR, in qualità di responsabile del rapporto contrattuale con il cliente, conserva copia dell'ordine di lavorazione trasmesso unitamente alla copia del modulo d'ordine sottoscritto dall'utente.
8. Le procedure definite dai commi precedenti e le modalità stabilite dall'art. 12 si osservano anche in caso di passaggio da un operatore WLR ad un altro.

Art. 14

Tempi di attivazione e riparazione guasti

1. Telecom Italia, al momento della ricezione dell'ordine, verificati i dati trasmessi e la loro completezza, attiva la prestazione all'utente nei tempi e secondo le modalità stabilite nei commi successivi.
2. Il termine per l'attivazione del WLR sulla linea d'utente è di sei giorni lavorativi nel caso "ordinativi standard" e di otto giorni lavorativi nel caso di "ordinativi non standard". Il termine decorre dal giorno di ricezione dell'ordine di lavorazione da parte di Telecom Italia. Tali tempi si intendono garantiti per il 100% delle richieste.
3. In caso di "ordinativo complesso", Telecom Italia comunica all'operatore WLR, entro sei giorni dalla ricezione dell'ordine di lavorazione, il tempo di attivazione stimato, che è al massimo di 45 giorni lavorativi ove è richiesta anche la trasformazione tecnica delle linee oggetto dell'ordine e di quindici giorni lavorativi ove è richiesta la sola attività di sincronizzazione degli ordini. Qualora tale comunicazione non avvenga entro sei giorni dalla ricezione, l'ordinativo si intende lavorabile negli stessi tempi degli "ordinativi non standard".
4. Nel caso di ordini per l'attivazione del servizio WLR su linee non attive, i tempi di cui ai commi 2 e 3 sono incrementati del numero di giorni previsti da Telecom Italia per l'attivazione della linea ai propri clienti finali, ridotti del 20%.
5. Il ripristino dei guasti segnalati dall'operatore WLR avviene tre ore prima del compimento del secondo giorno lavorativo, compreso il sabato, successivo alla segnalazione del guasto. Tale tempo è garantito nel 100% dei casi.
6. Nel caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione del servizio di WLR sono previste le seguenti penali:

Ritardo	Penale come % del costo complessivo del canone mensile del servizio richiesto
1-2 gg solari	30%
3-7 gg solari	100%
8-15 gg solari	150%
> 16 gg solari	200% + il 60% per ogni giorno di ritardo

7. Nel caso di mancato rispetto dei tempi di riparazione dei guasti del servizio WLR sono previste le seguenti penali:

Ritardo (ore solari)	Penale come % del costo complessivo del canone
< 5	30%
5-8	100%
8-10	150%
>10	200% + 100% per ogni ora di ritardo

Art. 15

Procedure per la disattivazione del servizio WLR

1. Qualora il cliente chieda la disattivazione dei servizi di accesso basati sul servizio WLR comunicando la propria volontà direttamente a Telecom Italia, quest'ultima comunica all'operatore WLR, secondo modalità operative definite tra gli operatori, la richiesta di disattivazione formulata dal cliente, con almeno dieci giorni di anticipo rispetto alla data di disattivazione del servizio indicata nella richiesta stessa ed indicando almeno le informazioni di cui al precedente art. 12, comma 3.
2. L'operatore WLR, che riceve dall'abbonato WLR la richiesta di disattivazione del servizio WLR, rispetta le medesime regole in termini di modalità e tempi previsti in caso di attivazione della prestazione di cui ai precedenti artt. 11 e 13.
3. Almeno tre giorni lavorativi prima della disattivazione del servizio WLR, senza cessazione della linea e con richiesta dell'utente di usufruire dei servizi di accesso di Telecom Italia, quest'ultima invia all'utente, secondo le forme previste dalla normativa vigente, una comunicazione di conferma dell'ordine ricevuto.
4. La comunicazione di cui al precedente comma 2 contiene almeno le seguenti informazioni:
   a) il nome e cognome o ragione sociale dell'utente;
   b) la modalità con cui l'utente ha inoltrato la richiesta di disattivazione;
   c) la data della richiesta di disattivazione sottoscritta dall'utente;
   d) numero telefonico della linea (o delle linee) per la quale è stata richiesta la disattivazione del servizio WLR;
   e) la data in cui sarà eseguita la richiesta formulata dall'utente.
5. La comunicazione all'utente contiene, inoltre, l'informativa della possibilità di usufruire dei servizi di altro operatore utilizzando il codice di Easy Access ad esso associato, della disponibilità del blocco selettivo delle chiamate ed, inoltre, delle modalità per la richiesta della fatturazione dettagliata del traffico.

6. Nel processo di lavorazione delle richieste di disattivazione WLR sottoscritte dal cliente verrà presa a riferimento da parte di Telecom Italia la data indicata dal cliente per la disattivazione del servizio WLR.
7. Qualora il cliente richieda, tramite l'operatore WLR, l'attivazione di altri servizi con il medesimo operatore che comportino la disattivazione del servizio WLR, Telecom Italia gestisce con una procedura unificata tali attività. Telecom Italia e l'operatore alternativo concordano opportune modalità gestionali secondo cui la disattivazione del servizio WLR e l'attivazione del nuovo servizio avvengano con disservizio minimo per il cliente finale.

Art. 16

Contestazioni

1. In caso di contestazioni nel processo di attivazione del WLR:
   a) l'operatore WLR ha l'obbligo di fornire su richiesta di Telecom Italia copia del modulo d'ordine sottoscritto dal cliente per la fornitura del servizio WLR.
   b) Telecom Italia, ove rilevi gravi incongruenze tra i dati forniti e quelli in suo possesso, ha facoltà di chiedere all'operatore WLR - previa autorizzazione da parte dell'Autorità - il sistematico invio della copia dei moduli d'ordine sottoscritti dai clienti.
2. In caso di contestazione nel processo di disattivazione, qualora il cliente inoltri la richiesta a Telecom Italia:
   a) quest'ultima ha l'obbligo di fornire all'operatore WLR, su richiesta di quest'ultimo, copia della domanda di disattivazione sottoscritta dal cliente. Tale richiesta non sospende la procedura di disattivazione della prestazione.
   b) l'operatore WLR, ove rilevi gravi incongruenze, può richiedere a Telecom Italia - previa autorizzazione da parte dell'Autorità - il sistematico invio delle copie delle richieste di disattivazione inoltrate dai clienti.

Art. 17

Prestazioni non richieste

1. Fatte salve le ulteriori conseguenze previste dalla normativa vigente, in caso di attivazioni o disattivazioni non richieste delle prestazioni WLR, l'utente ha diritto di ottenere gratuitamente entro tre giorni lavorativi dalla segnalazione a Telecom Italia la precedente configurazione della propria linea. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione della prestazione non richiesta dall'utente.

Art. 18

Obblighi in capo a Telecom Italia

1. Telecom Italia:

a) tratta con la massima riservatezza ed ai soli fini della prestazione richiesta i dati relativi agli utenti che chiedono l'attivazione o la disattivazione della prestazione di WLR;

b) non discrimina gli abbonati WLR in termini di qualità del servizio telefonico, compatibilmente con la soluzione tecnica adottata;

c) non effettua la tassazione e la fatturazione al cliente delle chiamate effettuate attraverso il servizio WLR;

d) svolge le attività sulla propria rete per l'attivazione o la disattivazione del servizio WLR sulla linea o sulle linee telefoniche;

e) informa l'operatore WLR, con un congruo preavviso, dell'eventuale rimodulazione della data di attesa consegna del servizio WLR;

g) in caso di richieste di attivazione o disattivazione del WLR non andate a buon fine oppure oggetto di rimodulazione della data di attesa consegna, informa l'operatore richiedente, contestualmente al riscontro di eventuali cause di non conformità tecniche o procedurali nelle richieste pervenute, circa le cause specifiche della mancata attivazione o disattivazione;

h) in caso di passaggio, su richiesta, del cliente dai servizi di CPS al servizio WLR, comunica all'operatore precedentemente preselezionato per la fornitura del servizio CPS tale passaggio, nel rispetto delle norme sul trattamento dei dati personali, nonché dei provvedimenti emanati dall'Autorità competente. Tale comunicazione non è dovuta nel caso in cui il cliente chiede il passaggio dai servizi di CPS al servizio WLR con il medesimo operatore, ovvero quando l'operatore WLR coincide con l'operatore CPS;

i) Telecom Italia, ove venga richiesta l'attivazione della prestazione WLR su una linea oggetto di un contratto per la prestazione "*Bitstream naked*", comunica all'operatore WLR l'esistenza di tale contratto. Tale comunicazione non è dovuta nel caso in cui il cliente chiede il passaggio dai servizi di "*Bitstream naked*" al servizio WLR con il medesimo operatore, ovvero quando l'operatore WLR coincide con l'operatore "*Bitstream naked*";

j) Telecom Italia pubblica nell'Offerta di riferimento per il WLR le procedure di erogazione delle singole prestazioni incluse nel sistema WLR (allegato B), in conformità alle indicazioni contenute nella delibera n. 33/06/CONS e nel presente provvedimento.

k) Telecom Italia prevede una procedura centralizzata, con un referente unico, per l'evasione dell'ordine di attivazione WLR su linea non attiva;

l) la durata del contratto di fornitura del servizio WLR relativo al singolo cliente è determinata sulla base della durata del contratto tra l'operatore WLR e tale cliente.

Art. 19

Compiti dell'operatore WLR

1. L'operatore WLR:

   a) chiede al cliente i dati e la documentazione necessari all'attivazione della prestazione di WLR;

   b) espleta le attività di configurazione sulla sua rete per la fornitura dei servizi offerti al cliente mediante il servizio WLR;

   c) stabilisce ed applica la tariffa per le chiamate raccolte ed instradate verso la sua rete dalla rete di Telecom Italia;

   d) fattura al cliente il traffico effettuato in WLR;

   e) applica le restrizioni/disabilitazioni temporanee e permanenti del traffico dovute a eventuali morosità o reclami da parte del cliente per il traffico effettuato in WLR;

   f) gestisce eventuali restrizioni/disabilitazioni del traffico effettuato in preselezione dovute a particolari limitazioni che voglia introdurre nella sua offerta al cliente finale;

   g) comunica a Telecom Italia il recesso dal contratto da parte dell'abbonato WLR o la scadenza del contratto che non sia stato rinnovato con almeno quindici giorni di anticipo rispetto alla data di disattivazione del servizio WLR indicata nella richiesta di recesso o nel contratto stesso;

   h) comunica a Telecom Italia il recesso dal contratto da parte dell'abbonato WLR, inclusa la volontà del cliente di cessare l'utilizzo della linea, o la scadenza del contratto che non sia stato rinnovato con almeno quindici giorni di anticipo rispetto alla data di disattivazione del servizio WLR indicata nella richiesta di recesso o nel contratto stesso;

   i) informa i propri clienti dei prezzi applicati a tutte le numerazioni accessibili attraverso il servizio WLR.

Art. 20

Configurazione delle centrali di Telecom Italia

1. Qualora sia già operativo, per l'operatore WLR, il servizio di raccolta in *carrier selection* (modalità *easy access*) o il servizio di *carrier preselection*, la

configurazione delle centrali di Telecom Italia per l'erogazione delle prestazioni WLR deve avvenire entro dieci giorni dalla data della sottoscrizione dell'accordo con l'operatore WLR.

2. Qualora non sia operativo, per l'operatore WLR, il servizio di *carrier selection* (modalità *easy access*) o il servizio di *carrier preselection*, la configurazione delle centrali di Telecom Italia per l'erogazione delle prestazioni WLR deve avvenire entro trenta giorni dalla data di sottoscrizione dell'accordo con l'operatore WLR.

Art. 21

Tempi di riparazione dei guasti

1. Telecom Italia risponde della riparazione dei guasti che si verificano sulla propria rete e in relazione alle proprie responsabilità, nei tempi previsti all'art. 14.
2. I tempi di ripristino, previsti dalle carte dei servizi degli altri operatori in caso di guasti o disservizi, decorrono dal momento in cui Telecom Italia viene direttamente informato dall'operatore WLR.

TITOLO IV
Sospensione o estinzione WLR o rigetto di richieste della WLR

Art. 22

Rigetto degli ordinativi di WLR

1. Nel caso di richieste di attivazione del servizio WLR per una medesima linea d'utente, pervenute da operatori diversi, Telecom Italia configura l'operatore WLR in relazione alla richiesta sottoscritta dal cliente in data più recente, dandone apposita informativa all'operatore che vede rigettato il proprio ordine, ad eccezione di quanto disposto dal successivo comma 4. Telecom Italia è autorizzata a respingere, dandone apposita informativa, le richieste di WLR, sottoscritte dal cliente alla stessa data e per una medesima linea d'utente, pervenute da operatori WLR diversi.
2. In caso di rigetto dell'ordinativo, se le motivazioni fornite da Telecom Italia non risultino giustificate, quest'ultima è tenuta a corrispondere una penale per il ritardo nella trattazione dell'ordinativo, a far data dall'ordine rigettato senza giustificato motivo, per ciascuna linea cui l'ordine si riferisce, anche in caso di reiterazione dell'ordine da parte dell'operatore richiedente.
3. Le causali di rigetto o di rimodulazione della data di consegna dell'ordinativo sono limitate a quelle contenute nell'elenco reso disponibile da Telecom Italia nell'ambito dell'Offerta di riferimento per il servizio WLR e i relativi servizi accessori. L'Offerta di riferimento per il servizio WLR e i relativi servizi accessori

riporta in maniera esaustiva le causali che possono portare al rigetto o alla rimodulazione della data di consegna dell'ordine. L'Autorità si riserva, in sede di approvazione dell'Offerta di riferimento per il servizio WLR e relativi servizi accessori, di introdurre appositi SLA e penali sul rigetto e la rimodulazione degli ordini. Le comunicazioni agli operatori WLR identificano univocamente ciascuna causale.

4. Telecom Italia è autorizzata a respingere una richiesta di WLR nel caso in cui per la linea telefonica o le linee telefoniche oggetto della prestazione esista una precedente richiesta da parte del cliente, ancora in fase di espletamento, volta ad ottenere la cessazione della linea, il subentro o il trasloco.

Art. 23

Condizioni economiche dei servizi di raccolta nell'ambito del WLR

1. I servizi di raccolta delle chiamate forniti da Telecom Italia all'operatore WLR al fine di servire il proprio abbonato WLR sono valorizzati secondo le "condizioni economiche di interconnessione" vigenti, al momento della fornitura del servizio, "per la raccolta delle comunicazioni in carrier selection da abbonati Telecom Italia", indistintamente dalla tipologia di numerazione.
2. I servizi di raccolta delle chiamate instradate verso l'operatore WLR e non andate a buon fine (tra cui quelle dirette a numerazioni non esistenti a cui è associata opportuna fonia dall'operatore WLR), nonché i servizi di raccolta delle chiamate dirette ai numeri di emergenza (gestite e instradate direttamente da Telecom Italia) sono forniti da Telecom Italia gratuitamente.
3. Il servizio WLR è composto dalle prestazioni incluse nel canone di abbonamento retail di Telecom Italia (contraddistinte dal numero 1 nella tabella riportata all'allegato B) e dalle prestazioni commercializzate da Telecom Italia ai propri clienti con canoni specifici (contraddistinte dal numero 2 nella tabella riportata all'allegato B). Tali servizi sono offerti, nell'ambito del WLR, secondo la metodologia retail minus, in cui i prezzi assunti come valore iniziale (su cui viene applicato lo sconto del 12% riconosciuto all'operatore WLR) sono i canoni vigenti, rispettivamente, i canoni di abbonamento retail di Telecom Italia per le prestazioni contraddistinte dal numero 1 nella tabella riportata all'allegato B e i canoni di abbonamento specifici per le prestazioni contraddistinte dal numero 2 nella tabella riportata all'allegato B.
4. I servizi accessori al WLR sono costituiti dalle prestazioni destinate unicamente all'operatore WLR e che non trovano un corrispondente servizio a livello retail (contraddistinte dal numero 3 nella tabella riportata all'allegato B). Il prezzo di tali servizi è determinato in conformità a quanto previsto nell'art. 9, comma 3, della delibera n. 33/06/CONS.

Art. 24

Aggiornamento del DBU

1. L'aggiornamento del DBU per la fornitura di elenchi abbonati e dei servizi di informazione abbonati è compito dell'operatore WLR:

    a. l'art. 1 della delibera 36/02/CONS, è integrato, dopo il comma 4, come segue: "In caso di servizio WLR, l'operatore WLR provvede a comunicare all'abbonato l'inserimento nella sua base dati relativa agli elenchi abbonati al fine di verificare o modificare le informazioni che l'abbonato intende inserire ovvero per permettere allo stesso di poter negare l'autorizzazione ad apparire nella base-dati stessa. L'operatore *donating* provvede alla cancellazione dell'utente dalla propria base dati relativa agli elenchi abbonati".

    b. l'art. 1 della delibera 180/02/CONS, è integrato, dopo il comma 2, come segue: "In caso di servizio WLR, l'operatore WLR è l'esclusivo titolare del trattamento dei dati personali conferiti dai propri abbonati WLR, ai sensi del precedente comma 1 ed opera nel rispetto di quanto stabilito dal presente provvedimento".

    c. l'art. 2 della delibera 180/02/CONS, è integrato, dopo il comma 2, come segue: "Nel caso di servizio WLR, l'operatore WLR provvede a fornire, all'atto della sottoscrizione del contratto, l'informativa di cui al precedente comma 1 ai propri abbonati WLR".

2. Entro il 30 giugno 2007, gli operatori licenziatari/autorizzati di rete fissa che offrono servizi telefonici accessibili al pubblico recepiscono le disposizioni di cui al comma precedente nel Protocollo di intesa che stabilisce le modalità operative di gestione del DBU.

3. Nel caso di acquisizione del servizio WLR sulla base di un accordo di ospitalità su rete di altro operatore (c.d. operatore "ospitante"), l'operatore ospitato ha l'obbligo di aggiornamento del DBU e di adesione al Protocollo di intesa.

Art. 25

Blocco selettivo di chiamata

1. L'art. 2 della delibera n. 78/02/CONS è integrato dal seguente comma:

    (1bis) «L'operatore WLR offre ai propri abbonati WLR, a richiesta, almeno l'opzione del blocco selettivo di chiamata che consente, nella modalità controllata dall'utente, di bloccare i tipi di chiamate e di numerazioni riportati nell'allegato al presente provvedimento di cui forma parte integrante».

2. All'art. 2, comma 2, della delibera n. 78/02/CONS, è apportata la seguente modificazione:

   - dopo le parole: «di cui al comma 1» sono inserite le seguenti: «e al comma 1bis»;

CAPO II

DISPOSIZIONI IN MATERIA DI CONTABILITA' DEI COSTI

Art. 26

Contabilità regolatoria dei servizi WLR

1. Ai sensi dell'art. 8 della delibera n. 33/06/CONS, Telecom Italia introduce, nell'aggregato regolatorio accesso, il conto economico e il rendiconto del capitale impiegato del servizio WLR comprensivo dei servizi accessori, ciascun corredato dai seguenti elementi di dettaglio:
   a. costi di set-up del servizio WLR;
   b. costi di gestione dell'ordine;
   c. costi del collegamento in rame;
   d. costi di trasmissione legati all'accesso;
   e. costi di gestione della linea WLR.
2. Telecom Italia dimostra la coerenza dei costi unitari attribuiti al servizio WLR e relativi servizi accessori con i costi unitari degli altri servizi di accesso forniti alla propria divisione commerciale e/o agli altri operatori, riportati nei rispettivi report contabili.
3. Telecom Italia fornisce evidenza contabile dei costi di cui al comma precedente, disaggregati per singola attività e componente funzionale, secondo le disposizioni della delibera n. 33/06/CONS.
4. Telecom Italia assicura che i costi di cui al comma 1 riflettano l'impiego efficiente dei fattori della produzione utilizzati per l'erogazione di ciascuna prestazione inclusa nell'Offerta WLR, attribuiti sulla base delle attività effettivamente svolte.
5. Telecom Italia adotta per la contabilità regolatoria dell'aggregato accesso, in particolare per il servizio WLR e i relativi servizi accessori, la metodologia dei costi storici pienamente distribuiti, fatte salve diverse eventuali disposizioni con riferimento ai servizi di accesso disaggregato.

CAPO III

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 27
Disponibilità dell'Offerta WLR

1. Telecom Italia deve rendere disponibile la commercializzazione del servizio WLR e dei relativi servizi accessori entro 12 mesi dal giorno in cui il presente provvedimento è notificato a Telecom Italia.

Art. 28
Reportistica all'Autorità

1. Telecom Italia comunica trimestralmente all'Autorità, per ciascun tipologia di linea oggetto dell'Offerta WLR e per ciascun mese, il numero di linee WLR attivate, il numero di linee WLR disattivate e il numero di linee WLR attive alla fine del mese. Tali informazioni sono fornite in forma disaggregata per operatore.

Art. 29
Modalità di recupero dei costi di set-up del servizio

1. Telecom Italia recupera i costi di set-up della prestazione WLR fissando un contributo addizionale al prestazione attivazione del WLR.
2. Il contributo addizionale di cui al comma precedente è pubblicato nell'Offerta di riferimento del WLR di Telecom Italia ed è soggetto ad approvazione dell'Autorità.
3. L'Autorità valuta la congruità dei costi di set-up del WLR e dei tempi di implementazione - comunque non superiori a quelli previsti all'art. 27 - del WLR dichiarati da Telecom Italia. A tal fine, Telecom Italia, entro 30 giorni dalla notifica del presente provvedimento, comunica all'Autorità tutte le informazioni rilevanti e, l'Autorità, nei successivi 30 giorni, espleta le verifiche nelle forme ritenute più appropriate.

Art. 30

Disposizioni finali

1. Ferme restando le disposizioni contenute nella delibera n. 33/06/CONS, l'insieme delle valutazioni contenute nel presente provvedimento rappresentano la comunicazione di cui all'art. 21, comma 3, della delibera n. 33/06/CONS.
2. Ai sensi dell'art. 21, comma 4, della delibera n. 33/06/CONS, entro 30 giorni dalla notifica del presente provvedimento, Telecom Italia pubblica l'offerta di riferimento per il servizio WLR e i relativi servizi accessori.

3. Ai sensi dell'art. 21, comma 5, della delibera n. 33/06/CONS, l'Autorità approva con eventuali modifiche l'offerta di riferimento di cui al comma 2. Le eventuali modifiche entrano in vigore alla data di pubblicazione dell'offerta di cui al comma 2.
4. L'applicazione delle procedure riguardanti le migrazioni dei clienti in WLR, di cui all'art. 15, comma 6, della delibera n. 33/06/CONS, sono regolate con apposito provvedimento dell'Autorità.
5. La relazione tecnica sulle modalità di realizzazione del WLR, la lista delle prestazioni incluse nel sistema WLR e le linee guida per la realizzazione dello Wholesale line rental sono riportate rispettivamente negli allegati A, B e C al presente provvedimento, di cui costituiscono parte integrante ed essenziale.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

La presente delibera è notificata alla società Telecom Italia s.p.a., ed è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, nel Bollettino ufficiale dell'Autorità e nel sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 29 novembre 2006

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL COMMISSARIO RELATORE
Enzo Savarese

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola

Allegato A alla Delibera n. 694/06/CONS

Relazione tecnica
concernente le modalità di realizzazione del WLR
Sintesi dei contributi degli operatori e valutazioni dell'Autorità

1. Il percorso regolamentare

La delibera n. 33/06/CONS

1. Il 19 gennaio 2006, l'Autorità ha adottato la delibera n. 33/06/CONS con la quale vengono regolamentati i mercati al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa, relativi ai clienti residenziali e alla clientela non residenziale.

2. L'Autorità ha definito, all'art. 2, comma 1, della delibera, "il mercato al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali (mercato n. 1 della Raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE) come la domanda, da parte dell'utenza residenziale, e l'offerta di servizi di accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e servizi correlati a prescindere dalla tecnologia sottostante". Un'analoga definizione è data, al comma 3 del medesimo articolo, per il mercato destinato ai clienti non residenziali.

3. L'Autorità ha stabilito che nei mercati individuati non sussistono condizioni di concorrenza effettiva e Telecom Italia S.p.A. detiene un significativo potere di mercato.

4. Analizzati i potenziali problemi concorrenziali connessi alla posizione dominante nei mercati rilevanti e valutata l'efficacia della regolamentazione nei corrispondenti mercati all'ingrosso, l'Autorità ha introdotto misure volte ad incrementare il grado di apertura della rete di accesso di Telecom Italia (oltre a prevedere misure atte a prevenire la fissazione di prezzi eccessivi per i servizi di accesso destinati agli utenti finali). In particolare, l'Autorità, nell'art. 5 della delibera, ha disposto che "Telecom Italia è soggetta all'obbligo in materia di accesso e di uso di determinate risorse di rete, ai sensi dell'art. 49 del Codice, che consiste nell'offerta del servizio WLR e dei servizi accessori…".

5. Peraltro, nel provvedimento adottato, l'Autorità ha imposto a Telecom Italia di fornire agli operatori concorrenti nei mercati dell'accesso il servizio WLR e i servizi accessori a condizioni trasparenti (artt. 6 e 14) e non discriminatorie (artt. 7 e 15). L'art. 9 stabilisce che "i prezzi del servizio WLR sono determinati sulla base della metodologia retail minus [fissato, all'art. 17, nella misura del 12%], a partire dai canoni di abbonamento vigenti per i clienti residenziali e per i clienti

non residenziali" mentre "i prezzi dei servizi accessori al servizio WLR sono ottenuti, nel rispetto del principio della parità di trattamento interna-esterna, dai costi effettivamente sostenuti dall'operatore notificato, sulla base dei costi pertinenti ai servizi erogati e della remunerazione del capitale investito". Inoltre, l'Autorità ha imposto a Telecom Italia l'obbligo di separazione contabile (artt. 8 e 16) e l'obbligo di contabilità dei costi (artt. 9 e 18).

6. Infine, l'Autorità, tenuto conto del carattere innovativo del servizio WLR, ha previsto – all'art. 21 della suddetta delibera – l'istituzione di un tavolo tecnico con gli operatori, con la finalità di chiarire e precisare tutti gli aspetti tecnici, economici e contabili propedeutici all'implementazione del servizio in questione.

La determina n. 11/06/SG

7. Il "Tavolo Tecnico per la fornitura del servizio Wholesale line rental", previsto all'art. 21 della delibera n. 33/06/CONS, é stato istituito con la determina n. 11/06/SG del 14 marzo 2006.

8. Il Tavolo tecnico si è riunito 16 volte. Le imprese che hanno partecipato alle riunioni sono state 15 (Aemcom, Brennercom, BT Albacom, Eutelia, Fastweb, Flynet, Multilink, R.i.t.a., Tag Comunicazioni, Tele2, Telecom Italia, Teleunit, Tiscali, Welcome Italia, Wind). Nel corso dei lavori sono stati acquisiti gli elementi utili all'Autorità per definire gli schemi, da comunicare a Telecom Italia, per la predisposizione dell'Offerta di riferimento per i servizi WLR e della relativa contabilità regolatoria, nonché per specificare le linee guida - economiche, tecniche e contabili - per l'introduzione del servizio WLR in Italia.

9. Nel valutare le modalità di realizzazione del servizio WLR e dei relativi servizi accessori, sono stati tenuti in massima considerazione gli obiettivi della regolamentazione (fissati nel Codice delle comunicazioni e declinati, per i mercati dell'accesso destinati ai clienti finali, nella delibera n. 33/06/CONS), che di seguito si richiamano.

10. L'Autorità (ai sensi dell'art. 13, comma 4, del Codice) promuove "la concorrenza nella fornitura delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, nonché delle risorse e servizi correlati: a) assicurando che gli utenti, compresi i disabili, ne traggano il massimo beneficio sul piano della scelta, del prezzo e della qualità; b) garantendo che non abbiano luogo distorsioni e restrizioni della concorrenza nel settore delle comunicazioni elettroniche; c) incoraggiando investimenti efficienti e sostenibili in materia di infrastrutture e promuovendo l'innovazione e lo sviluppo di reti e servizi di comunicazione elettronica …".

11. Peraltro, l'Autorità, nel declinare l'obbligo di fornitura del servizio WLR, ha perseguito degli obiettivi specifici, quali l'obiettivo di assicurare ai consumatori

finali una più ampia gamma di operatori tra cui scegliere il fornitore dei servizi di accesso e l'obiettivo di lungo periodo costituito dallo sviluppo della concorrenza tra operatori infrastrutturati. Pertanto, l'Autorità ha imposto a Telecom Italia l'obbligo di fornitura del WLR solo presso gli stadi di linea attualmente non aperti ai servizi di accesso disaggregato (full unbundling e shared access), contemperando così l'obiettivo di sviluppare una concorrenza tra operatori infrastrutturati con l'obiettivo di non scoraggiare comunque altre forme di competizione, basate sulla concorrenza di prezzo e la rivendita dei servizi.

12. Il servizio WLR, inoltre, dovrebbe consentire all'operatore acquirente, *inter alia*: di offrire servizi di accesso ai propri clienti in modo semplice e in tempi ragionevoli; di fatturare i servizi di accesso e di traffico in modo da assumere il controllo dell'intera filiera produttiva e di stabilizzare, attraverso la bolletta unica, il rapporto contrattuale con il cliente; di disporre delle informazioni necessarie per soddisfare le richieste del cliente finale; di offrire un servizio di accesso standard e le funzionalità opzionali ai propri clienti in modo equivalente al servizio di accesso standard e alle funzionalità opzionali fornite da Telecom Italia ai propri clienti; di utilizzare procedure ragionevoli di ordinazione e di consegna del servizio, nonché regole trasparenti e non discriminatorie per modificare la configurazione della linea e consentire la migrazione dei clienti tra differenti operatori; di realizzare quei servizi che Telecom Italia ha sviluppato in quanto proprietaria di elementi di rete, tecnicamente non replicabili dall'operatore WLR e necessari per sviluppare l'offerta commerciale al cliente finale.

13. In conclusione, il WLR deve consentire all'operatore acquirente di fornire un servizio tale per cui il cliente è messo nelle condizioni di accedere "in postazione fissa alla rete telefonica pubblica per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e servizi correlati"; in tal modo, l'operatore competerà con Telecom Italia nei mercati dell'accesso alla rete telefonica pubblica.

Modalità di realizzazione del WLR

14. La presente relazione tecnica analizza e discute gli elementi necessari per definire le modalità di realizzazione del WLR, avendo cura di evidenziare le diverse opzioni alternative per la regolamentazione degli aspetti specifici. Considerati l'impianto regolamentare dettato dalla delibera n. 33/06/CONS e gli obiettivi perseguiti con l'introduzione del WLR e grazie ai lavori del tavolo tecnico in cui le imprese partecipanti hanno fornito molte informazioni utili per la predisposizione dell'Offerta di riferimento del WLR e della relativa contabilità

regolatoria, l'Autorità ha esaminato le diverse opzioni al fine di specificare le soluzioni economiche, tecniche e contabili dell'Offerta WLR.

15. L'insieme delle valutazioni contenute nella relazione e delle disposizioni in merito alle "modalità di realizzazione dell'Offerta WLR ai sensi della delibera n. 33/06/CONS" (cfr. allegato B1) ottemperano a quanto previsto dall'art. 21, comma 3, della medesima delibera: "All'esito dei lavori del tavolo tecnico l'Autorità definisce, e comunica a Telecom Italia, gli schemi per la predisposizione dell'Offerta di riferimento per i servizi WLR e della relativa contabilità regolatoria". A far data dalla notifica del presente provvedimento, decorrono i 30 giorni entro i quali Telecom Italia, ai sensi dell'art. 21, comma 4, pubblica l'offerta di riferimento per i servizi WLR. Successivamente, l'Autorità approva con eventuali modifiche l'offerta di riferimento per i servizi WLR.

16. La decisione in merito alle modalità di realizzazione del WLR in Italia costituisce la declinazione dell'obbligo di fornire il servizio WLR imposto in capo a Telecom Italia nella delibera n. 33/06/CONS. Tale decisione incide sulle scelte delle imprese di telecomunicazione, nonché dei consumatori finali dei servizi telefonici in postazione fissa. Pertanto, il presente provvedimento ha un impatto rilevante sui mercati di riferimento e segue il percorso procedurale previsto all'art. 11 del Codice.

17. Inoltre, il presente provvedimento implementa l'analisi dei mercati al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e per clienti non residenziali (mercati n. 1 e n. 2 fra quelli identificati nella raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE).

18. La presente relazione affronta i seguenti temi:

1. l'ambito di applicazione dell'offerta WLR;
2. i soggetti destinatari dell'offerta WLR;
3. le linee oggetto dell'Offerta WLR;
4. le modalità di gestione delle chiamate originate dall'abbonato WLR;
5. i servizi inclusi nell'offerta WLR;
6. le condizioni economiche dell'Offerta WLR;
7. le procedure di provisioning, assurance e relativi SLA;
8. il trattamento delle informazioni nell'ambito dell'Offerta WLR;
9. l'aggiornamento del database unico per la fornitura del servizio elenco abbonati e dei servizi di informazione abbonati;
10. le prestazioni per Autorità giudiziaria;
11. qualità e carte dei servizi di telefonia vocale;

12. il servizio di blocco selettivo di chiamata;
13. l'obbligo di separazione contabile;
14. tempi di introduzione del servizio WLR e dei relativi servizi accessori;

19. I temi oggetto della presente relazione tecnica sono stati esaminati e discussi nel corso dei lavori del tavolo tecnico, avendo cura di evidenziare le diverse opzioni emerse. Di seguito, viene trattato ciascun tema riportando, per ognuno, il presupposto normativo, le opzioni regolamentari, le posizioni degli operatori, le valutazioni e gli orientamenti dell'Autorità.

2. Ambito di applicazione dell'Offerta WLR

20. L'art. 5, comma 1, della delibera n. 33/06/CONS stabilisce che "…Telecom Italia garantisce la fornitura del WLR presso gli stadi di linea attualmente non aperti ai servizi di accesso disaggregato (*full unbundling – ULL - e shared access - SA*)".

21. Il Tavolo tecnico, al fine di dare attuazione a quanto disposto dalla delibera, si è soffermato:

(i) sulla definizione di "stadi di linea … non aperti ai servizi di accesso disaggregato", al fine di pervenire ad un'univoca delimitazione territoriale dell'offerta WLR;

(ii) sulle modalità di gestione del passaggio, a livello wholesale, dal servizio WLR al servizio ULL/SA, nel momento in cui uno stadio di linea è aperto ai servizi di accesso disaggregato: infatti, la disponibilità del servizio WLR in determinate aree potrebbe essere resa variabile in ragione del (presumibile) ampliamento del numero di stadi di linea su cui sarà possibile acquisire i servizi di accesso disaggregato nell'arco temporale di validità dell'obbligo di fornitura del WLR.

Opzioni regolamentari, posizioni degli operatori e valutazioni dell'Autorità

<u>Stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato</u>

22. Gli operatori hanno espresso, schematizzando, tre ipotesi, in merito alla definizione di stadi di linea aperti ai servizi ULL/SA (e di conseguenza, l'estensione territoriale dell'offerta WLR):

a) la definizione di stadio di linea aperto all'ULL/SA coincide con l'insieme degli stadi di linea su cui Telecom Italia ha realizzato investimenti per la

fornitura di servizi di accesso disaggregato. Il numero di siti in questione è pari, a marzo 2006, a 1207 unità.

b) la definizione deve prevedere l'esistenza di uno o più operatori co-locati e/o un numero dato di utenti che fruiscono dei servizi di accesso in modalità ULL. A marzo 2006, il numero di stadi di linea in cui almeno un operatore ha firmato il verbale di consegna è pari a 935 unità.

c) la definizione di stadio di linea aperto all'ULL/SA deve variare in funzione degli investimenti realizzati da ciascun OLO per acquisire linee in modalità ULL, ovvero il WLR deve essere offerto a tutti gli operatori che non fruiscono di servizi ULL/SA sullo stadio di linea su cui è attestata la linea richiesta in WLR.

23. Le soluzioni proposte dagli operatori sono valutate sulla base della loro coerenza con gli obiettivi della delibera n. 33/06/CONS, e in particolare con l'obiettivo di assicurare ai clienti finali una più ampia gamma di operatori tra cui scegliere il fornitore dei servizi di accesso e con l'obiettivo di lungo periodo costituito dallo sviluppo della concorrenza tra operatori infrastrutturati. Peraltro, si osserva che gli operatori che forniscono ai clienti finali servizi di accesso sulla base di linee acquisite in modalità ULL/SA potrebbero predisporre, a loro volta, offerte WLR destinate agli altri operatori.

24. L'ipotesi a) tutela l'obiettivo di lungo periodo costituito dallo sviluppo della concorrenza tra operatori infrastrutturati in quanto esclude nel prossimo futuro la sovrapposizione tra servizi ULL/SA e WLR. Tuttavia, tale soluzione, considerato che il numero di stadi di linea predisposti da Telecom Italia è superiore al numero di stadi di linea presi in carico dagli operatori alternativi, presenta la seguente criticità: il cliente finale che afferisce a quegli stadi di linea predisposti da Telecom Italia alla fornitura di servizi ULL/SA, ma in cui non è stata avviata la commercializzazione di tali servizi da parte degli OLO, non avrebbe modo di acquistare servizi di accesso basati su offerte all'ingrosso di Telecom Italia (né i servizi di WLR, né quelli di ULL). In tal senso, la soluzione a) non assicura che la totalità dei clienti finali disponga di più operatori tra cui scegliere il fornitore di servizi di accesso.

25. L'ipotesi b) tutela gli investimenti realizzati dagli OLO per acquisire all'ingrosso i servizi di accesso disaggregato e assicura la presenza di almeno un operatore concorrente a Telecom Italia in ciascun stadio di linea installato sul territorio nazionale. Tale ipotesi è peraltro coerente con una delle motivazioni addotte a sostegno dell'introduzione dell'obbligo di non accorpare in modo indebito i servizi offerti (art. 20 della delibera n. 33/06/CONS), ovvero la presenza di più operatori di accesso su tutto il territorio nazionale: infatti, tale

soluzione assicura che tutti i clienti finali, indipendentemente dalla sede di residenza, possano effettivamente disporre di più operatori tra cui scegliere il fornitore dei servizi di accesso. Tuttavia, in linea teorica, la presa in consegna di un sito da parte di un operatore non assicura automaticamente la fornitura dei servizi di accesso basate su ULL/SA ai clienti attestati su quel sito. Infatti, l'operatore potrebbe non procedere alla commercializzazione dei servizi di accesso, oppure sospenderne la vendita per ragioni economiche e finanziarie (ad esempio, l'operatore potrebbe cessare le attività). Pertanto, considerata la dinamica del mercato dei servizi di accesso disaggregato, è bene accertare che le imprese che hanno preso in carico un sito continuino ad usufruire di tali servizi, ossia che le imprese siano ancora attive. La previsione di un numero minimo di linee attive (pari a 50) in ULL/SA per la fornitura di servizi di accesso disaggregato assicura l'effettiva offerta del servizio.

26. L'ipotesi c) non appare conforme con quanto stabilito nella delibera, in quanto l'eventuale adozione comporterebbe la fornitura del WLR agli operatori che non usufruiscono dei servizi di ULL/SA su parte degli (e al limite su tutti gli) stadi di linea già presi in consegna da altri operatori. Il servizio WLR risulterebbe in concorrenza con quello dell'ULL/SA e verrebbe meno l'articolazione geografica dell'offerta WLR, introdotta al fine di promuovere la concorrenza tra operatori infrastrutturati.

Rapporto tra WLR e servizi di accesso disaggregato

27. Nell'ambito del Tavolo tecnico sono emerse, schematizzando, due ipotesi alternative in merito alla disponibilità della fornitura del servizio WLR presso uno specifico stadio di linea che diventa aperto ai servizi di accesso disaggregato.

1) Gli stadi di linea aperti all'ULL/SA, a prescindere dalla definizione adottata, sono individuati in base alla situazione presente alla data di entrata in vigore della delibera n. 33/06/CONS. Gli stadi di linea non aperti all'ULL/SA a quella data rientrerebbero, per tutto il periodo di vigenza della delibera, nell'ambito di applicazione dell'Offerta WLR (ovverosia, in quell'area Telecom Italia erogherà il servizio WLR all'OLO sia per nuovi clienti che per quelli già acquisiti) anche nel caso in cui vi siano stadi di linea che diventano aperti all'ULL/SA.

2) L'attivazione di servizi WLR all'operatore concorrente che intende servire un nuovo cliente finale è interrotta nel momento in cui uno stadio di linea è dichiarato aperto ai servizi ULL/SA. Peraltro, Telecom Italia propone che, su questi siti, le linee già attivate in WLR vengano offerte agli operatori con lo sconto (*minus*) previsto dalla delibera 33/06/CONS che viene progressivamente ridotto, fino al suo annullamento, e, inoltre, prevede un

meccanismo automatico per l'apertura dello stadio di linea all'ULL nel caso in cui un operatore attivi in modalità WLR almeno il 3% delle linee attestate nello stadio di linea.

28. L'Autorità, nella formulazione dell'art. 5, comma 1, della delibera n. 33/06/CONS – e in particolare l'avverbio "attualmente" – ha previsto esplicitamente che gli stadi di linea siano individuati alla data di entrata in vigore della delibera e ha lasciato aperta la regolamentazione del passaggio, a livello wholesale, dai servizi WLR ai servizi ULL.

29. In questa sede risulta opportuno prevedere la definizione del processo di migrazione dai servizi WLR verso quelli ULL/SA, così da assicurare la coerenza temporale della regolamentazione. L'applicazione di un principio statico, ovvero la fotografia dell'esistente alla data di entrata in vigore della delibera, rinvierebbe a un successivo intervento dell'Autorità la regolamentazione del passaggio dal WLR all'ULL delle linee attestate in quegli stadi di linea progressivamente aperti al servizio ULL/SA.

30. La progressiva riduzione del *minus* non appare uno strumento proporzionato all'obiettivo di guidare la sostituzione, a livello wholesale, del servizio WLR con i servizi ULL, in quanto comporterebbe per l'operatore WLR la non replicabilità dei servizi di accesso e non garantirebbe gli investimenti degli operatori per la fornitura del servizio telefonico realizzata tramite il WLR. Quanto all'indicazione di un valore soglia superato il quale l'operatore titolare delle linee in WLR è tenuto ad investire al fine dell'apertura obbligatoria dello stadio di linea all'ULL e con conseguente transizione delle modalità di fornitura del servizio telefonico da WLR a ULL, tale previsione appare eccessiva, in quanto le scelte industriali di un operatore dipenderebbero da quelle di un'impresa concorrente.

31. Visto l'obiettivo di tutelare il consumatore finale e in particolare di garantirgli la continuità del servizio, la soluzione potrebbe prevedere congiuntamente:

(i) la fornitura, fino alla cessazione del contratto da parte del cliente finale,[1] delle linee già attivate in WLR senza alcuna riduzione del *minus*;

(ii) l'adozione di uno dei seguenti criteri:

1) interruzione di nuove attivazioni del servizio WLR nel momento in cui lo stadio di linea è dichiarato aperto all'ULL/SA;

[1] Per cessazione del contratto si intende l'estinzione del rapporto tra operatore WLR e l'abbonato WLR.

2) interruzione di nuove attivazioni del servizio WLR a partire da 12 mesi successivi alla data di apertura dello stadio di linea all'ULL/SA da parte di un operatore;
3) interruzione di nuove attivazioni del servizio WLR ai soli operatori che nello stadio di linea in esame hanno raggiunto un determinato numero di linee in WLR, tale da rendere economicamente sostenibile l'investimento in servizi ULL/SA.

Linee indisponibili all'Offerta ULL

32. Un ultimo tema esaminato in relazione all'ambito di applicazione dell'Offerta WLR attiene alle linee che, in quanto utilizzate da più utenti per mezzo dell'uso di multiplatori installati lungo la linea, non possono essere oggetto dell'offerta ULL.

33. Gli operatori alternativi richiedono che siano aperte al servizio WLR tutte le linee installate sul territorio nazionale sulle quali, per cause tecniche, non è possibile fornire i servizi di accesso disaggregato.

34. A tal proposito, la necessità di assicurare la piena complementarità tra ULL e WLR (e in particolare che ciascuna linea installata sul territorio nazionale sia potenzialmente acquisibile dagli operatori alternativi in modalità WLR o in modalità ULL) porta a includere le linee installate sul territorio nazionale sulle quali, per cause tecniche, non sia possibile fornire i servizi di accesso disaggregato.

Orientamenti dell'Autorità

35. L'Autorità, in merito all'ambito di applicazione dell'Offerta WLR, ravvisata la necessità di precisare la definizione di stadio di linea aperto ai servizi di accesso disaggregato e l'opportunità di definire un processo di migrazione dai servizi WLR ai servizi di accesso disaggregato, esprime i seguenti orientamenti.

a) Uno stadio di linea è dichiarato aperto all'ULL/SA nel momento in cui almeno un operatore ha firmato il verbale di consegna dello stadio di linea ed è attivo un numero minimo (individuato in 50) di linee in *unbundling*. Ai fini della fornitura del servizio di WLR, fa fede la lista di stadi di linea aperti, in base alla suddetta definizione, alla data di entrata in vigore della delibera n. 33/06/CONS.

b) Il servizio WLR è disponibile altresì su tutte le linee installate sul territorio nazionale sulle quali, per cause tecniche, non sia possibile fornire i servizi di accesso disaggregato alla rete locale, anche se relative a stadi di linea aperti all'ULL/SA.

c) In relazione alla fornitura del servizio WLR, nel momento in cui un nuovo stadio di linea è aperto per la fornitura di servizi di ULL/SA, la soluzione preferibile, salvo quanto previsto al punto precedente, appare quella che prevede congiuntamente: 1) la fornitura, fino alla cessazione del contratto da parte del cliente finale, delle linee già attivate in WLR, senza alcuna riduzione del minus; 2) l'interruzione di nuove attivazioni del servizio WLR a partire da 12 mesi successivi alla data di comunicazione, da parte di Telecom Italia agli OLO, dell'avvenuta apertura dello stadio di linea all'ULL/SA secondo la definizione di cui sopra. Tale comunicazione avviene con cadenza trimestrale.

1. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità espressi in merito all'ambito di applicazione dell'Offerta WLR?

Osservazioni degli operatori

D1.1. Gli operatori intervenuti in risposta della consultazione pubblica indetta con la delibera n. 482/06/CONS hanno espresso posizioni articolate in merito all'ambito di applicazione dell'Offerta WLR soffermandosi sui tre aspetti individuati dall'Autorità, ovvero la definizione di stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato, il rapporto tra WLR e servizi di accesso disaggregato e le linee indisponibili nell'Offerta ULL.

D1.2. La Lega Consumatori non condivide "l'attuale interpretazione data di siti (SL) aperti all'ULL nei quali non è consentito agli OLO di usufruire del servizio WLR". Tale interpretazione, prosegue l'associazione, "porterebbe a svantaggiare gli operatori minori o regionali riducendo quindi le possibilità di scelta per l'utente", limitando i "possibili vantaggi per i consumatori" che potrebbero derivare dall'introduzione del servizio WLR. "Al fine di favorire la concorrenza tra gli operatori e aumentare così la scelta e la convenienza dei consumatori" viene richiesto che "il servizio WLR sia esteso a tutti i siti dove un determinato OLO non sia presente in ULL".

D1.3. Welcome Italia ravvisa che la proposta attuale che comprende una limitazione geografica dell'Offerta, destinata nel tempo ad assumere carattere più stringente, sia in contrasto con gli obiettivi perseguiti dall'Autorità e illustrati, *inter alia*, nei paragrafi 11 e 12 della relazione tecnica.

D1.4. BT Albacom ritiene che la definizione di stadio di linea aperto all'ULL/SA dovrebbe variare in funzione degli investimenti realizzati da ciascun

OLO e non sulla base della presenza di un altro operatore alternativo nel sito. Ove rimanesse invariato l'orientamento dell'Autorità, andrebbe quantomeno previsto un numero maggiore (pari a 3) di operatori presenti nel sito per la fornitura dei servizi ULL/SA che abbiano complessivamente un numero di linee acquisite in modalità unbundling non inferiore al 15-20% delle linee attestate sulla centrale. BT Albacom è altresì contraria all'introduzione di un sistema dinamico per il passaggio, a livello wholesale, dal servizio WLR ai servizi ULL/SA, in quanto: (i) allo stato attuale del processo implementativo del servizio WLR risulta prematuro ed inopportuno prevedere già l'obbligo di abbandonare il servizio WLR prima ancora che abbia potuto produrre effetti benefici per il mercato; (ii) l'applicazione del principio statico è l'unico coerente con la formulazione dell'art. 5 della delibera 33/06/CONS; (iii) l'applicazione del principio dinamico introdurrebbe un controproducente grado di incertezza nel mercato; (iv) la modalità individuata non si basa sulla convenienza economica del singolo operatore. BT Albacom condivide la necessità che il servizio WLR sia disponibile per le linee sulle quali per cause tecniche non è possibile attivare i servizi di accesso disaggregato.

D1.5. Tele2 condivide l'orientamento espresso dall'Autorità in relazione alla possibilità di offrire il servizio WLR negli stadi linea nei quali non risulti effettivamente disponibile il servizio ULL alla data di entrata in vigore della delibera 33/06/CONS. Tele2 si sofferma sulla previsione secondo la quale sono disponibili al servizio WLR tutte le linee per le quali siano presenti cause tecniche che ostano alla fornitura di tale servizio, ritenendo necessario che l'Autorità renda esplicito questo insieme di linee, tra le quali sono incluse anche quelle linee che afferiscono a Centrali per cui non sono disponibili spazi di co-locazione o vi sia insufficienza di linee al permutatore.

D1.6. Tiscali condivide l'orientamento dell'Autorità di limitare geograficamente la disponibilità del servizio WLR alle aree non aperte all'ULL, mentre esprime alcune perplessità in merito alla proposta dell'Autorità di regolamentare la "dinamicità" della copertura dei siti aperti al WLR in funzione dell'apertura ai servizi di accesso disaggregato di ulteriori siti. Considerate le difficoltà – di natura commerciale e tecnica - che deriverebbero da una variazione nel tempo degli stadi di linea su cui è disponibile l'offerta WLR, Tiscali ritiene preferibile congelare la lista dei siti a una data certa. Tale data potrebbe essere fissata al momento dell'effettiva commercializzazione (due mesi prima) del servizio WLR piuttosto che alla data di entrata in vigore della delibera n. 33/06/CONS. Infine, Tiscali ritiene necessario che l'Autorità chiarisca puntualmente la formula "cause tecniche" e in tal senso dovrebbe essere previsto "che tutti i casi che impediscono all'OLO di attivare linee in ULL/SA, ovvero in

tutti i casi di saturazione di spazi e/o posizioni al permutatore negli stadi di linea aperti all'unbundling, siano essi a titolo definitivo che temporaneo". Peraltro, prosegue Tiscali, osservato che il servizio WLR può essere utilizzato per la fornitura di servizi di back up dati su linee ISDN (cfr. par. 48 del documento di consultazione pubblica), l'Autorità dovrebbe prevedere la commercializzazione di tale specifico servizio sull'intero territorio nazionale, prevedendo una deroga al criterio base dell'articolazione geografica analoga a quella prevista per le linee indisponibili nell'offerta ULL/SA.

D1.7. Fastweb ritiene: a) necessario che venga precisato il significato della formula "cause tecniche" riportata all'art. 3, comma 2, della proposta di provvedimento; b) che l'art. 3 comma 3 vada modificato, prevedendo l'immediata cessazione dell'offerta WLR (in relazione a richieste di nuove attivazioni) nello stesso momento in cui un sito viene aperto all'ULL (e non dopo 12 mesi come attualmente previsto), coerentemente con l'obiettivo di tutelare gli investimenti in ULL.

D1.8. Telecom Italia ritiene preferibile che per stadio di linea aperto all'unbundling si intenda l'insieme degli stadi linea su cui sono stati realizzati degli investimenti per predisporre le centrali alla fornitura dei servizi di accesso disaggregato. Tale definizione risulta preferibile, secondo la società, anche alla luce del recente sviluppo del mercato dell'unbundling. In subordine, Telecom Italia ritiene che l'insieme degli stadi di linea con 50 linee attive dovrebbe essere individuato alla data di effettivo avvio del servizio e non alla data di entrata in vigore della delibera n. 33/06/CONS. Con riferimento al passaggio da WLR a ULL, TI ritiene preferibile che, in caso di attivazione dell'unbundling, la fornitura del servizio WLR venga interrotta immediatamente o al massimo entro 90 gg. dalla data di comunicazione di apertura all'ULL, così da promuovere nel modo più incisivo il ricorso ai servizi di unbundling. Peraltro, la comunicazione in merito agli stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato dovrebbe avvenire con cadenza mensile anziché trimestrale.

D1.9. Wind, in linea generale condivide l'orientamento dell'Autorità, tuttavia considerato che il WLR sarà effettivamente disponibile nel corso del 2007, ritiene che la lista degli stadi di linea aperti all'ULL/SA dovrebbe essere definita a ridosso della situazione in essere alla data di commercializzazione del servizio WLR. Questa soluzione consentirebbe agli operatori alternativi di programmare l'erogazione dei servizi nel prossimo futuro e di meglio pianificare gli investimenti. Wind non condivide l'introduzione di un processo di migrazione dai servizi WLR ai servizi ULL/SA, ritenendo valida una definizione statica dei

siti aperti ai servizi ULL/SA, e quindi ritiene preferibile rinviare tale tema al prossimo intervento regolamentare dell'Autorità.

Valutazioni dell'Autorità

Stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato

D1.10. L'Autorità osserva che, in continuità con le posizioni emerse nel corso dei lavori del tavolo tecnico, gli operatori hanno espresso posizioni diverse sulla definizione di stadio di linea aperto ai servizi di accesso disaggregato e in particolare alcune imprese e l'associazione dei consumatori ritengono la soluzione proposta eccessivamente ampia (e quindi restrittiva ai fini dell'individuazione delle aree in cui sarà disponibile il servizio WLR) e altre imprese troppo circoscritta (e quindi estensiva per la fornitura del servizio WLR), mentre alcune imprese sostanzialmente condividono l'orientamento espresso dall'Autorità. Il posizionamento assunto dalle imprese dipende essenzialmente dall'intensità con cui le medesime imprese ricorrono ai servizi di ULL/SA.

D1.11. L'Autorità ribadisce che le regole in esame, destinate a promuovere la concorrenza nei mercati dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa, vogliono contemperare "l'obiettivo di assicurare ai clienti finali una più ampia gamma di operatori tra cui scegliere il fornitore dei servizi di accesso … con l'obiettivo di lungo periodo costituito dallo sviluppo della concorrenza tra operatori infrastrutturati" (cfr. par. 23) e in ultima istanza assicurare agli utenti finali il massimo beneficio sul piano della scelta, sia nel breve che nel lungo periodo. L'adozione delle soluzioni indicate dagli operatori penalizzerebbe in modo improprio il processo di sviluppo dell'unbundling o le possibilità di scelta degli utenti finali. Pertanto, l'Autorità conferma l'orientamento espresso nel documento di consultazione pubblica, ritenendo la definizione proposta proporzionata agli obiettivi regolamentari che si intende perseguire.

Rapporto tra WLR e servizi di accesso disaggregato

D1.12. Molti operatori – per diverse ragioni – non condividono l'orientamento dell'Autorità di regolamentare il passaggio, a livello wholesale, dai servizi WLR ai servizi di ULL/SA; la totalità di questi operatori riterrebbe più opportuno rinviare la regolamentazione in esame a un successivo intervento dell'Autorità.

D1.13. Tuttavia, ove non venissero previste le modalità di passaggio dai servizi WLR ai servizi di ULL/SA, gli operatori non disporrebbero di un quadro regolamentare certo nel tempo, con ripercussioni negative sulle possibilità di programmare gli investimenti. Si noti che nel successivo intervento regolamentare potrebbe essere stabilito che le nuove attivazioni del servizio WLR siano interrotte nel momento in cui lo stadio di linea è dichiarato aperto ai servizi ULL/SA, senza prevedere alcun periodo transitorio.

D1.14. Alcuni operatori suggeriscono di definire la lista degli stadi di linea aperti all'ULL/SA in prossimità della data di effettivo avvio della commercializzazione del servizio WLR e/o di ridurre il tempo previsto (12 mesi) per la cessazione delle attivazioni del WLR.

D1.15. A tal proposito, si osserva che le modalità proposte sono costruite in modo tale da assicurare un passaggio graduale dai servizi WLR ai servizi ULL/SA e l'introduzione di tempi più brevi costituirebbe un disincentivo per gli operatori concorrenti ad acquisire il servizio WLR e priverebbe loro di un tempo ragionevole per costruire una massa iniziale di clienti tale da rendere meno oneroso l'investimento in servizi ULL/SA in quell'area.

D1.16. Pertanto, l'Autorità ritiene opportuno confermare l'orientamento espresso nel documento di consultazione pubblica.

<u>Linee indisponibili nell'Offerta ULL</u>

D1.17. L'Autorità ha proposto di includere nell'Offerta WLR le linee installate sul territorio nazionale sulle quali, per cause tecniche, non sia possibile fornire i servizi di accesso disaggregato. L'obiettivo perseguito è la piena complementarità tra servizi ULL e WLR (e in particolare che ciascuna linea installata sul territorio nazionale sia potenzialmente acquisibile dagli operatori alternativi in modalità WLR o in modalità ULL).

D1.18. Alcune delle possibili cause tecniche che potrebbero impedire la fornitura dei servizi di accesso disaggregato sono emerse nel corso dei lavori del tavolo tecnico (presenza di multiplatori installati lungo la linea) e della consultazione pubblica (saturazione di spazi e/o posizioni al permutatore).

D1.19. Comunque, la regolamentazione dei servizi di accesso disaggregato alla rete locale prevede che l'operatore notificato possa legittimamente opporre rifiuto all'ordine di ULL/SA proveniente da un altro operatore ove non vi sia disponibilità di risorse di rete sufficienti o sussistano insormontabili ostacoli

tecnici alla fornitura del servizio. In ogni caso, l'operatore notificato fornisce all'operatore richiedente adeguata e documentata motivazione circa le ragioni del rifiuto.

D1.20. Pertanto, alla luce dell'obiettivo perseguito e della regolamentazione in vigore, l'Autorità ritiene ragionevole e proporzionato prevedere che l'Offerta WLR di Telecom Italia includa quelle linee per cui, ai sensi dell'art. 17 comma 6 della delibera n. 4/06/CONS, è giustificato il rifiuto di fornire servizi di ULL/SA.

3. Soggetti destinatari dell'Offerta WLR

36. Il WLR è stato introdotto per promuovere l'ingresso di nuovi operatori nei mercati identificati come rilevanti e in cui non sussistono condizioni di concorrenza effettiva. L'Offerta WLR è quindi destinata ad ampliare il numero di soggetti che intendono operare, sull'intero territorio nazionale, nei mercati al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e non residenziali definiti all'art. 2 della delibera n. 33/06/CONS. D'altra parte, le imprese che intendono operare nei mercati al dettaglio dell'accesso sono tenute a rispettare alcuni requisiti tecnici e normativi, esaminati nel presente capitolo al fine di determinare i soggetti destinatari dell'Offerta WLR.

Opzioni regolamentari e posizioni degli operatori

37. Un'impresa propone che l'Offerta WLR sia "rivolta agli operatori titolari di licenza individuale in materia di reti e servizi di telecomunicazioni ad uso pubblico per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico, preesistenti all'entrata in vigore del Codice delle comunicazioni elettroniche, nonché alle imprese titolari di autorizzazione generale per le reti e servizi di comunicazione elettronica, ai sensi dell'art. 25 del Codice, per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico, che abbiano preventivamente sottoscritto e attivato il contratto di interconnessione diretta e il contratto per la fornitura della prestazione di Carrier Preselection (di seguito CPS), di cui alla vigente Offerta di riferimento per i servizi di interconnessione per il traffico commutato di Telecom Italia".

38. Alcuni operatori precisano che l'Offerta WLR dovrebbe essere accessibile anche agli "operatori che erogano servizi di Carrier Selection / Carrier Preselection … operando in qualità di Operatore Ospitato su reti di Operatori Ospitanti interconnessi ad altre reti pubbliche (cd. "Code Hosting")".

Valutazioni dell'Autorità

39. I soggetti destinatari dell'Offerta WLR sono gli operatori che intendono offrire i servizi di accesso in postazione fissa ai clienti residenziali e/o non residenziali. Gli operatori, in base alla normativa vigente devono essere titolari di una licenza individuale o di un'autorizzazione generale per le reti e servizi di comunicazione elettronica per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico.

40. L'introduzione di condizioni addizionali a quella del possesso dell'autorizzazione – ovvero la stipula dei contratti di interconnessione – appare come una conseguenza tecnica per l'implementazione del servizio WLR. Inoltre, non appare necessaria la stipula del contratto di CPS ma bensì la stipula del contratto WLR. Infatti, la fornitura del servizio WLR, benché assimilabile ad un diverso profilo dell'attuale CPS, non ne fa un uso diretto. Infine, è opportuno prevedere che l'offerta WLR sia disponibile anche a quegli operatori che intendono usufruire dei servizi WLR sulla base di un contratto di *code hosting*. E' vero che le imprese che forniscono i servizi di traffico al cliente finale attraverso l'acquisizione dei servizi di CS/CPS e di un accordo di *code hosting* risultano meno infrastrutturate rispetto a quelle che hanno un contratto di interconnessione diretta con Telecom Italia, ma la loro esclusione sembra inconferente con la delibera in quanto gli incentivi al passaggio dal WLR all'ULL opererebbero anche per tali operatori.

41. Infatti, il rapporto di *code hosting* rappresenta il livello minimo di infrastrutturazione per un operatore che voglia entrare nel mercato dell'accesso. Successivamente, l'operatore ospitato potrebbe decidere di estendere la propria rete e stipulare nuovi accordi di interconnessione e in ultimo decidere di infrastrutturarsi ulteriormente, fornendo servizi di accesso diretto sulla base di un rapporto wholesale quale l'ULL. La disponibilità del servizio WLR può favorire tale processo: in particolare, l'operatore WLR avrà modo di accelerare il passaggio dal rapporto di *code hosting* a quello di interconnessione diretta, nella misura in cui la bolletta unica facilita l'acquisizione di nuovi clienti da parte dell'operatore WLR e quindi agevola il recupero degli investimenti di rete.

42. Peraltro, si osserva: a) che il contratto di *code hosting* è già utilizzato dagli operatori CPS e quindi la possibilità di entrata di un operatore con tale livello (minimo) di infrastrutturazione è già concessa, seppure limitatamente al servizio di CPS; b) che le procedure per la fornitura del servizio di CPS, profilo b, prevedono che gli operatori siano attestati nel distretto di pertinenza del cliente finale richiedente il servizio.

Orientamenti dell'Autorità

43. L'Autorità, in merito ai soggetti destinatari dell'Offerta WLR, esprime i seguenti orientamenti:

L'offerta WLR è destinata agli operatori titolari di licenza individuale in materia di reti e servizi di telecomunicazioni ad uso pubblico per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico, preesistenti all'entrata in vigore del Codice delle comunicazioni elettroniche, nonché alle imprese titolari di autorizzazione generale per le reti e/o servizi di comunicazione elettronica, ai sensi dell'art. 25 del sopra citato Codice, per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico, che abbiano preventivamente o contestualmente sottoscritto:

a) con Telecom Italia il contratto per la fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori e il contratto di interconnessione diretta; oppure

b) con Telecom Italia il contratto per la fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori e con un altro operatore (interconnesso alla rete di Telecom Italia) un accordo di ospitalità, in base al quale l'operatore ospitante ha stipulato un contratto di *code hosting* con Telecom Italia.

2. *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità espressi in merito ai soggetti destinatari dell'Offerta WLR?*

Osservazioni degli operatori

D2.1. Tutti gli operatori intervenuti in risposta alla consultazione pubblica condividono l'orientamento espresso dall'Autorità. Wind ritiene "che la tipologia di interconnessione, purché esistente, dovrà essere indifferente dalla tecnologia utilizzata".

Valutazione dell'Autorità

D2.2. Considerato l'ampio consenso alla proposta in merito ai soggetti destinatari dell'Offerta WLR, l'Autorità conferma l'orientamento espresso in sede di consultazione pubblica. La soluzione adottata è basata sulle modalità di interconnessione attualmente oggetto dei contratti di interconnessione e corrisponde alle condizioni tecnologiche (a commutazione di circuito) oggi utilizzate nella fornitura di servizi erogati sulla banda bassa delle frequenze sul doppino in rame.

D2.3. Ciò non esclude che le successive versioni del servizio WLR possano recepire nuove modalità di interconnessione che nel frattempo sono state concordate tra gli operatori, anche su impulso di interventi dell'Autorità, ad esempio, in merito alla interconnessione IP e all'interoperabilità per la fornitura di servizi VoIP (Voice over Internet Protocol).

4. Linee oggetto dell'Offerta WLR

44. L'Offerta WLR promuove l'ingresso di nuovi operatori nei mercati al dettaglio dell'accesso, dove i consumatori finali acquistano servizi forniti dalle imprese grazie alla disponibilità di collegamenti fisici tra la sede del cliente e la rete telefonica pubblica. L'individuazione delle linee di accesso che rientrano nell'Offerta WLR è oggetto del presente capitolo.

45. Telecom Italia dovrà innanzitutto fornire le prestazioni di accesso che permettono agli operatori concorrenti di commercializzare ai propri clienti finali i servizi per accedere alle centrali telefoniche fisse di Telecom Italia. Questa funzionalità è indispensabile per l'operatore WLR al fine di fornire sia i servizi di comunicazione vocale sia per disporre di servizi addizionali legati al servizio telefonico.

Opzioni regolamentari e posizioni degli operatori e valutazione dell'Autorità

46. Telecom Italia fornisce i servizi di accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica sulla base di un collegamento, usualmente in rame (c.d. doppino telefonico), che collega la sede del cliente finale a uno degli oltre 10.000 stadi di linea installati sul territorio nazionale.

Tipologia delle linee di accesso

47. Le tipologie di accesso in rame disponibili ai clienti finali sono due: POTS e ISDN. Le linee POTS (Plain Old Telephone Service) sono attestate alla rete telefonica pubblica in tecnologia analogica che fornisce al cliente finale un'interfaccia analogica in banda fonica tra 300-3400 Hz. Le linee ISDN (Integrated Services Digital Network) sono attestate alla rete telefonica pubblica in tecnologia numerica e sono caratterizzate da due tipologie di servizio: a) accesso base (Basic Rate Access – BRA) costituito da 2 canali a 64 Kbit/s + 1 canale a 16 Kbit/s per una capacità totale di 144 Kbit/s; b) accesso primario (Primary Rate Access – PRA) costituito da 30 canali a 64 Kbit/s + 1 canale a 64 Kbit/s per una capacità totale di 1984 Kbit/s.

48. Tali linee sono utilizzate per fornire i servizi di accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e

servizi correlati (quali ad esempio i servizi che consentono al cliente finale di collegarsi anche a Internet nella modalità dial-up e di inviare/ricevere i facsimile, senza alcuna modifica della rete di telecomunicazione commutata). A tal fine, Telecom Italia sfrutta unicamente la banda bassa di frequenze del doppino in rame (POTS o ISDN) e rimane inalterata la possibilità di utilizzazione della banda alta delle frequenze. Tali linee, in particolare le linee ISDN possono essere utilizzate anche per realizzare servizi di trasmissione dati, ad esempio come linee di back-up di collegamenti a banda larga.

49. Inoltre, le linee POTS e ISDN insistono sulla rete locale di accesso in rame di Telecom Italia. La rete consiste di una catena impiantistica definita a partire dalla borchia del cliente fino al permutatore di Telecom Italia e include, *inter alia*, la rete di distribuzione primaria, la rete di distribuzione secondaria e il raccordo di utente (ovvero il raccordo di abbonato, il distributore, la tratta della rete secondaria, l'armadio ripartilinea, la tratta della rete primaria, il permutatore e gli elementi di rete siti nello stadio di linea – ad esempio le cartoline d'utente).

50. Gli operatori intervenuti nel corso dei lavori del tavolo tecnico concordano sull'individuazione, per la fornitura del servizio WLR, delle due tipologie di accesso, POTS e ISDN, nonché nello specificare che il servizio WLR è un'offerta all'ingrosso relativa alla banda bassa di frequenze del doppino in rame (POTS o ISDN) che collega il cliente finale allo stadio di linea di Telecom Italia.

51. L'Autorità condivide tale impostazione in quanto coerente con il perimetro merceologico individuato nell'ambito dell'identificazione dei mercati rilevanti (cfr. il paragrafo 55 dell'Allegato A della delibera n. 33/06/CONS). Pertanto, ritiene congruo che Telecom Italia metta a disposizione le proprie linee POTS e ISDN, appartenenti agli stadi di linea non aperti ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale, al fine di fornire il servizio WLR.

Stato della linea

52. La richiesta del servizio WLR da parte di un operatore può riguardare una linea in uso da parte di un cliente (linea attiva) oppure una linea installata ma non utilizzata da un cliente al momento dell'ordine WLR (linea inattiva). In aggiunta ai due casi sopra descritti, l'operatore WLR potrebbe chiedere una linea non ancora installata, almeno su una parte della catena impiantistica prevista tra la sede del cliente finale e il permutatore (linea non installata).

53. Gli operatori condividono la necessità di includere nell'offerta WLR le linee attive, ovvero le linee in uso da parte di un cliente finale. Gli operatori hanno condiviso altresì di escludere le linee da installare, in analogia a quanto previsto nella fornitura dei servizi di accesso disaggregato. Per quanto riguarda le linee

non attive, gli operatori concorrenti di Telecom Italia ritengono che esse devono essere incluse nell'offerta, mentre Telecom Italia si è dichiarata disposta in linea di principio a verificare l'effettiva possibilità di definire un processo di *provisioning* specifico.

54. A tal proposito, l'Autorità osserva che il perimetro del mercato comprende sia le linee attive sia le linee non attive. Telecom Italia utilizza le linee non attive per servire un nuovo cliente presso una sede in cui la linea è installata ma non è stato stipulato il contratto di abbonamento. Ne deriva che l'accesso alle linee non attive è indispensabile per garantire uguali condizioni concorrenziali tra Telecom Italia e gli operatori concorrenti. Si ritiene pertanto che l'Offerta WLR debba comprendere sia le linee attive sia le linee non attive e consentirà agli operatori concorrenti di Telecom Italia di proporre una gamma di servizi almeno pari a quella di Telecom Italia.

55. Il caso di attivazione su linee non installate merita un approfondimento. Infatti, tale prestazione, da un lato, conduce all'attivazione di un nuovo impianto in analogia al caso di attivazione di linee non attive, tuttavia, dall'altro lato, può implicare la realizzazione di nuovi investimenti da parte di Telecom Italia. Tali investimenti sono remunerati attraverso la commercializzazione delle linee, in alcuni casi prevedendo dei contributi addizionali in capo al cliente finale. L'inclusione di tali linee nell'Offerta WLR consente la replicabilità delle offerte, praticate da Telecom Italia ai propri clienti finali, di servizi di accesso.

Orientamenti dell'Autorità

56. L'Autorità, in merito alle linee oggetto dell'Offerta WLR, esprime i seguenti orientamenti.

a) Le tipologie di accesso disponibili al servizio WLR sono le linee POTS e ISDN appartenenti agli stadi di linea non aperti ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale di Telecom Italia;

b) l'Offerta WLR è caratterizzata come un'offerta all'ingrosso relativa alla banda bassa delle frequenze del doppino in rame (POTS o ISDN) che collega il cliente finale allo stadio di linea di Telecom Italia;

c) l'Offerta WLR è compatibile con un'utilizzazione simultanea da parte di Telecom Italia oppure dell'operatore WLR oppure di un operatore terzo della banda alta delle frequenze dell'accesso WLR, secondo le modalità previste dalla regolamentazione vigente in materia di servizi a banda larga;

d) l'offerta del servizio WLR comprende i collegamenti in rame in cui la coppia è attiva oppure è da predisporre su risorse di rete di distribuzione disponibili o

da realizzare per la fornitura del servizio agli operatori. L'offerta WLR consente il Gruppo con Numerazione Ridotta (GNR).

3. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità espressi in merito alle linee oggetto dell'Offerta WLR?

Osservazioni degli operatori

D3.1. BT Albacom, Tele2, Tiscali, Fastweb e Welcome Italia condividono l'orientamento espresso dall'Autorità in relazione all'ambito oggettivo dell'Offerta WLR e in particolare approvano la proposta di includere nell'Offerta WLR non solo le linee attive ma anche le linee non attive e le linee non installate.

D3.2. Al contrario, Telecom Italia ritiene illegittima ed immotivata la previsione di includere le linee non installate nell'offerta WLR, mentre ritiene necessario non includere le linee non attive nell'offerta WLR. In subordine, qualora quest'ultima tipologia di linee fosse inclusa nell'Offerta, TI ritiene che dovrebbe essere riconosciuto il medesimo contributo versato dalla propria clientela retail e pertanto andrebbero modificate le condizioni riportate nell'ultima colonna dell'allegato B2 della delibera n. 482/06/CONS.

D3.3. In particolare, Telecom Italia, con riferimento alla previsione di includere le linee non installate nell'offerta WLR, osserva principalmente che: (i) la regolamentazione sull'accesso disaggregato (dal 2000 ad oggi) non ha mai imposto a Telecom Italia l'obbligo di realizzare ad hoc una tratta di rete per fornire l'ULL; (ii) l'obbligo di fornire il servizio telefonico di base alla clientela (il c.d. servizio universale) è, al momento, vigente solo per Telecom Italia (v. art. 58, comma 3, del Codice) e pertanto dovrebbe essere ridiscusso, ad esempio, nell'ambito del procedimento di individuazione dei soggetti obbligati alla fornitura del servizio universale; (iii) non è in sede di regolamentazione dei mercati 1 e 2 e di individuazione dei rispettivi rimedi che possono essere surrettiziamente previsti obblighi di installazione di nuove linee.

Valutazioni dell'Autorità

D3.4. L'Autorità, in relazione all'inclusione delle linee non installate nell'Offerta WLR, osserva quanto segue.

D3.5. Sebbene l'inclusione di tali linee nell'offerta WLR consente la replicabilità delle offerte, praticate da Telecom Italia ai propri clienti finali, di servizi di accesso, non si ritiene di imporre tale onere in capo a Telecom Italia atteso che i vantaggi per gli operatori non sarebbero tali da rendere tale imposizione equa e proporzionale.

D3.6. Per quanto riguarda la richiesta di Telecom Italia in merito alle linee installate ma non utilizzate (linea non attiva) da un cliente al momento dell'ordine WLR, e in particolare la richiesta di applicare il prezzo praticato alla propria clientela retail senza riconoscere all'operatore WLR lo sconto del 12%, l'Autorità ritiene congruo mantenere l'orientamento espresso in consultazione pubblica. Infatti, l'attivazione del WLR su linea non attiva implica che l'operatore WLR svolgerà delle attività, al fine di attivare la linea al cliente finale, che rappresenteranno dei costi evitati per Telecom Italia. Ad esempio, gli operatori svolgeranno attività pubblicitarie con lo scopo di invitare clienti che non hanno la linea telefonica a sottoscrivere il prodotto.

5. Modalità di gestione delle chiamate originate da abbonati WLR

57. L'Offerta WLR deve, in generale, permettere agli operatori che ne beneficiano di gestire integralmente i bisogni telefonici dei loro clienti. A questo fine, Telecom Italia dovrà fornire le prestazioni di accesso e di interconnessione necessarie alla commercializzazione, da parte dell'operatore WLR, dell'insieme dei servizi vocali all'abbonato WLR. Pertanto, il servizio WLR deve essere declinato in relazione alle modalità di gestione delle chiamate originate dal cliente finale. In particolare, il servizio WLR può essere fornito da Telecom Italia ad un operatore separatamente o congiuntamente al servizio di raccolta delle chiamate effettuate dal cliente (c.d. single billing). Quest'ultima è realizzabile prevedendo che Telecom Italia offra all'operatore WLR il servizio WLR congiuntamente al servizio di raccolta. In questo caso, devono essere specificate quali comunicazioni sono instradate dall'operatore di accesso verso l'operatore WLR e quali comunicazioni sono gestite direttamente dall'operatore d'accesso.

Opzioni regolamentari, posizioni degli operatori e valutazioni dell'Autorità

58. Telecom Italia, nella proposta di "offerta di riferimento per la fornitura del servizio WLR" presentata all'Autorità il 3 marzo u.s. ai sensi dell'art. 21, comma 1, della delibera n. 33/06/CONS, ha previsto la fornitura del servizio WLR congiuntamente al servizio di raccolta delle chiamate effettuate dal cliente. Tale soluzione è stata condivisa da tutti gli operatori intervenuti ai lavori del tavolo

tecnico ed è in linea con le modalità di funzionamento del servizio WLR definite negli altri paesi europei.

59. Di conseguenza, l'Autorità considera giustificato e proporzionato imporre a Telecom Italia di consentire, nel quadro del WLR, la pre-selezione dell'operatore WLR da parte dell'abbonato WLR. Questo servizio permette all'Operatore WLR di trasportare sulla propria rete le chiamate effettuate dall'abbonato WLR che desidera fruire dei servizi di traffico commutato offerti dall'Operatore WLR interconnesso, per raggiungere altri abbonati di Telecom Italia ovvero abbonati di un altro Operatore, nazionale o estero. Tuttavia, l'adozione di questa soluzione richiede ulteriori specificazioni.

Comunicazioni gestite dall'operatore WLR

60. Le chiamate effettuate dal cliente che usufruisce di servizi in WLR possono essere instradate a destinazione da Telecom Italia o dall'operatore in WLR. Di conseguenza, il servizio WLR può essere configurato in diversi modi. Il tavolo tecnico si è concentrato sulle seguenti modalità:

- WLR full, dove la totalità delle chiamate originate dal cliente WLR (schematicamente, dirette verso numerazioni geografiche e non geografiche) è instradata all'operatore che ha acquisito la linea in WLR, che ne provvede alla gestione e a instradarle a destinazione;

- WLR light, dove le chiamate originate dal cliente WLR e dirette verso numerazioni geografiche e in decade 3 sono instradate sulla rete dell'operatore WLR secondo le condizioni tecnico-economiche previste per il servizio di CPS (profilo b); le chiamate originate dal cliente WLR e dirette verso numerazioni non geografiche (escluse quelle riservate ai servizi mobili) sono instradate e gestite da Telecom Italia, la quale comunque fattura tale traffico all'operatore WLR, in modo da assicurare la bolletta unica al cliente.

61. Telecom Italia e la quasi totalità degli operatori concorrenti riconoscono che la soluzione WLR full è più efficiente nella gestione delle chiamate originate dall'abbonato WLR (in quanto il traffico originato dal cliente finale sarebbe instradato sempre verso l'operatore WLR) e presenta vantaggi nella gestione di alcuni servizi (in quanto l'operatore WLR avrebbe modo di gestire, autonomamente e senza attivare flussi informativi con Telecom Italia, diversi servizi quali ad esempio il controllo del traffico diretto a numerazioni non geografiche - e quindi il servizio anti-frode - e il blocco del traffico uscente), oltre ad evitare che ci debba essere una fatturazione "a cascata" per le chiamate instradate direttamente da Telecom Italia verso la rete di destinazione. Pertanto,

molti operatori sostengono l'introduzione del WLR full. Un solo operatore ha espresso la propria preferenza per la soluzione WLR light.

62. L'Autorità, nel prendere atto che la soluzione WLR full è largamente preferita dagli operatori che hanno partecipato ai lavori del tavolo tecnico, osserva altresì che a sostegno di tale scelta, concorrono motivazioni legate ai tempi e ai costi di implementazione delle diverse opzioni (full e light), nonché l'opportunità di evitare duplicazioni negli investimenti degli operatori.

63. In particolare, la realizzazione dell'ipotesi WLR full e dell'ipotesi WLR light, in cui viene prevista la disabilitazione dei servizi di CS/CPS, richiedono tempi e costi equivalenti, in quanto Telecom Italia deve intervenire sugli oltre 770 autocommutatori che costituiscono la propria rete. Peraltro, l'introduzione della soluzione WLR light incontra difficoltà indipendentemente dalla previsione di disabilitare i servizi CS/CPS sulle linee in WLR. Infatti, nel caso in cui un cliente non desideri avere un rapporto contrattuale con Telecom Italia, sarebbero comunque necessari sviluppi software sui citati 770 autocommutatori per bloccare l'accesso alla CS di Telecom Italia (codice 1033). Ciò implicherebbe, di fatto, la necessità di prevedere il mantenimento di un rapporto contrattuale tra l'abbonato WLR e Telecom Italia, in contrasto con gli obiettivi perseguiti con l'introduzione del servizio.

64. Peraltro, il tavolo tecnico ha confrontato le due soluzioni in base a quanto disciplinato nel decreto del Ministro delle comunicazioni n. 145/2006 concernente il "regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo", pubblicato il 10 aprile 2006. I partecipanti ai lavori del tavolo tecnico concordano nel ritenere che l'implementazione della soluzione tecnica WLR full agevola, rispetto alla soluzione WLR light, l'adempimento degli obblighi previsti nel decreto ministeriale 145/06; invece, qualora fosse realizzata la soluzione tecnica WLR light, le imprese di telecomunicazioni dovrebbero prevedere importanti e onerosi flussi informativi per adempiere al regolamentazione sui servizi a sovrapprezzo.

65. Pertanto, l'Autorità, considerato che i costi e i tempi di realizzazione delle soluzioni WLR full e WLR light sono sostanzialmente equivalenti e che la soluzione WLR full è più efficiente nella gestione delle chiamate originate dall'abbonato WLR e presenta vantaggi nella gestione di alcuni servizi, ritiene preferibile la realizzazione della soluzione WLR full.

Comunicazioni dirette a numeri di emergenza e a numerazioni non aperte dal PNN

66. L'Autorità deve specificare in dettaglio quali siano gli archi di numerazione che devono essere instradati verso l'operatore WLR e, in modo particolare, le modalità di instradamento delle chiamate dirette verso i numeri di emergenza e numerazioni che il piano nazionale della numerazione (di seguito PNN) non ha ancora aperto (e.g. le decadi 2, 6 e 9).

67. La maggioranza degli operatori specifica che Telecom Italia dovrebbe instradare verso l'operatore WLR le chiamate dirette a numeri in decade da 0 a 9, nessuna esclusa. Sul punto, Telecom Italia ritiene che dovrebbe instradare verso l'operatore WLR solo le chiamate dirette verso numerazioni attive (ovvero dovrebbe instradare a destinazione le chiamate originate dall'abbonato WLR e dirette verso le numerazioni in decade 2, 6 e 9). Alcuni operatori (Telecom Italia e Eutelia) ritengono che, nella soluzione WLR full, debba essere specificato che tutti gli operatori sono tenuti a garantire l'accessibilità a tutti i numeri del piano nazionale di numerazione agli utenti finali (inclusi i numeri non geografici attribuiti sul territorio nazionale), mentre gli altri operatori ritengono che tale obbligo non sia previsto dalla vigente regolamentazione.

68. L'Autorità osserva che per quanto concerne l'instradamento del traffico diretto a decadi non assegnate dal PNN, va considerato che qualora Telecom Italia mantenesse la gestione e l'instradamento a destinazione di tali chiamate, si avrebbe la necessità di creare delle informative "neutre" per gli abbonati WLR (ovvero il messaggio registrato non dovrebbe riportare alcun riferimento commerciale); inoltre, qualora in futuro l'Autorità decidesse di aprire nuove decadi, sarebbe necessario sostenere ulteriori costi per la modifica dei software di centrale per consentire l'instradamento verso l'operatore WLR.

69. Relativamente all'instradamento del traffico diretto ai numeri di emergenza, la soluzione in base alla quale Telecom Italia instrada direttamente a destinazione le chiamate fornisce maggiori garanzie all'utenza e, in particolare, una maggiore affidabilità del servizio in quanto è coinvolta una sola rete. Peraltro, l'Autorità osserva che l'esclusione delle chiamate dirette a numerazioni di emergenza risponde, oltre che a ragioni quali l'affidabilità e la sicurezza, alla necessità di assicurare la possibilità di una localizzazione più precisa dell'utente chiamante e quindi in definitiva a tutela della clientela.

Servizi di CS/CPS

70. L'Autorità deve valutare se, nel momento in cui il consumatore finale è servito da un operatore che acquista nel mercato all'ingrosso il servizio WLR, debba essergli consentita la possibilità di selezionare di volta in volta (carrier selection) un diverso operatore per acquistare i servizi di traffico oppure la

possibilità di pre-selezionare (carrier preselection) in modalità permanente un diverso operatore per acquistare i servizi di traffico.

71. Telecom Italia ritiene che debba essere consentita, in analogia a quanto oggi previsto per i proprio clienti, mentre gli operatori concorrenti ritengono che debba essere possibile negarla, in analogia a quanto accade ai clienti in modalità ULL, in quanto il rapporto commerciale è con un operatore che non ha l'obbligo di offrire a terzi servizi di CS/CPS.

72. La disponibilità dei servizi di CS per i clienti serviti con una linea acquisita dall'OLO in modalità WLR ha implicazioni economiche e regolamentari. Dal punto di vista economico, il blocco del servizio di CS costituisce una garanzia per l'operatore WLR, che si assicura il controllo dell'intero traffico generato dal cliente.[2] L'indisponibilità dei servizi di CS/CPS sulle linee WLR è peraltro coerente con l'obiettivo di assicurare la c.d. bolletta unica al cliente finale. D'altra parte, se i servizi di accesso indiretto fossero abilitati sulla linea in WLR, ciò comporterebbe che il cliente finale avrebbe la possibilità di acquistare i servizi di traffico telefonico da operatori diversi da quello di accesso, con ridotti costi di transazione e *switching cost*.[3] Peraltro, appare comunque utile lasciare l'opportunità all'operatore WLR di offrire alla propria clientela di usufruire di un servizio di CS.

73. Dal punto di vista regolamentare, l'articolo 69, commi 1 e 2, del Codice disciplina le modalità di imposizione dell'obbligo di selezione e preselezione del vettore. Pertanto, va tenuto in massima considerazione, per ragioni di coerenza normativa, il vigente quadro regolamentare in materia. Telecom Italia è obbligata a fornire i servizi di CPS e di CS esclusivamente ai propri abbonati in quanto operatore che detiene un significativo potere di mercato nella fornitura di collegamenti alla rete telefonica pubblica in postazione fissa e relativa utilizzazione; tale obbligo non grava sugli operatori che acquisiscono la linea in modalità WLR i cui clienti non sono più abbonati di Telecom Italia.

74. Per quanto riguarda la necessità di garantire l'accessibilità di tutti i numeri del piano nazionale di numerazione agli utenti finali (inclusi i numeri non geografici

---

[2] In realtà, in quest'ottica, la necessità di tale misura andrebbe valutata congiuntamente alle modalità di pricing adottate dall'operatore. Infatti, se l'operatore offrisse un *bundle* di servizi (ad esempio, accesso e chiamate locali e nazionali illimitate per un unico prezzo) in analogia a quanto avviene per i clienti in ULL, il cliente finale potrebbe avere convenienza a utilizzare il servizio di CS solo per le chiamate internazionali (avendo già pagato l'intero traffico locale e nazionale).

[3] Inoltre, in un sistema in cui il WLR costituisce un passo intermedio verso l'ULL, la disponibilità dei servizi di CS/CPS per gli abbonati WLR costituisce, *ceteris paribus*, un disincentivo all'acquisto di servizi di accesso forniti dagli operatori sulla base di un contratto ULL: infatti, il cliente finale perderebbe l'opportunità di (pre)selezionare un altro operatore per effettuare comunicazioni.

attribuiti sul territorio nazionale), si osserva che la delibera n. 11/06/CIR, art. 3, comma 2 sancisce che "l'autorizzazione generale per la fornitura di "servizi telefonici accessibili al pubblico" … è assoggettata al rispetto delle condizioni elencate nella parte A dell'allegato n.1 del Codice", in cui al punto 4, è previsto che l'operatore deve "garantire l'accessibilità dei numeri del piano nazionale di numerazione per l'utente finale …".

Valorizzazione dei servizi di raccolta delle comunicazioni

75. L'introduzione del servizio WLR definito come l'insieme dei servizi di accesso e dei servizi di raccolta delle chiamate richiede che vengano specificate le condizioni economiche relative all'instradamento del traffico verso l'operatore WLR.

76. Attualmente Telecom Italia è tenuta a definire annualmente – e pubblicare nell'offerta di riferimento per i servizi di interconnessione – le condizioni economiche di interconnessione relative al servizio di raccolta per le comunicazioni in *carrier selection* e in *carrier pre-selection*. Tali valori sono articolati in funzione (i) del punto di origine della comunicazione (ovvero da abbonati di Telecom Italia o da apparati di telefonia pubblica) e (ii) del punto di interconnessione in cui l'Operatore interconnesso prende in consegna la comunicazione (ovvero a livello di SGU, di SGU distrettuale, di SGT e di doppio SGT). Tali valori vengono applicati per le seguenti tipologie di comunicazioni: traffico interdistrettuale geografico; traffico verso indicativi per servizi di comunicazioni mobili e satellitari; traffico per l'accesso ai servizi interni di rete forniti dall'Operatore interconnesso; traffico internazionale; traffico distrettuale. Dal momento che le funzioni di rete svolte da Telecom Italia per la fornitura del "servizio di raccolta in *carrier selection easy access*" e in "*carrier selection equal access* modalità di preselezione (carrier preselection)" sono analoghe a quelle svolte nell'ambito del servizio WLR, si ritiene congruo prevedere che il servizio di raccolta delle chiamate originate da abbonati WLR venga valorizzato, da Telecom Italia all'operatore WLR, secondo "le condizioni economiche di interconnessione per la raccolta delle comunicazioni in carrier selection da abbonati Telecom Italia" (per l'anno corrente pubblicate nella tabella 5 dell'OIR 2006).

77. Peraltro, "le condizioni economiche di interconnessione per la raccolta delle comunicazioni in carrier selection da abbonati Telecom Italia" possono essere utilizzate anche per la valorizzazione di quelle tipologie di chiamate che sono instradate da Telecom Italia verso la rete dell'operatore WLR e che non rientrano nei servizi di raccolta in modalità CS/CPS, vale a dire le chiamate dirette verso numerazioni non geografiche. Infatti, la raccolta delle chiamate verso qualsiasi

numerazione, geografica o non geografica, implica per Telecom Italia lo svolgimento delle medesime funzioni. L'unica differenziazione nel trattamento delle chiamate operata da Telecom Italia è relativa alla identificazione e gestione delle chiamate d'emergenza, tutte le altre chiamate devono essere consegnate all'operatore WLR senza alcuna ulteriore analisi.

78. In conclusione, i servizi di raccolta delle chiamate forniti da Telecom Italia all'operatore WLR al fine di servire il proprio abbonato WLR possono essere valorizzati secondo le "condizioni economiche di interconnessione" vigenti, al momento della fornitura del servizio di raccolta, "per la raccolta delle comunicazioni in carrier selection da abbonati Telecom Italia".

Orientamenti dell'Autorità

79. L'Autorità, in merito alle modalità di gestione delle chiamate originate da abbonati WLR, esprime i seguenti orientamenti:

a) Telecom Italia deve predisporre ai sensi della delibera 33/06/CONS un'Offerta WLR in cui tutto il traffico originato dal cliente finale e diretto a numeri di qualsiasi decade da 0 a 9 - con esclusione delle sole chiamate dirette alle numerazioni di emergenza - è instradato a terminazione tramite l'operatore WLR. Tutte le chiamate, escluse quelle dirette a numeri di emergenza, vengono consegnate da Telecom Italia all'operatore WLR senza alcuna ulteriore analisi.

b) L'Offerta WLR di Telecom Italia prevedrà la disabilitazione della fornitura dei servizi di CS/CPS sulla linea oggetto della transazione, nonché le procedure atte all'interruzione del rapporto contrattuale tra Telecom Italia e il cliente finale che acquisisce i servizi di accesso attraverso l'operatore WLR. L'operatore WLR ha la facoltà di offrire alla propria clientela il servizio di CS/CPS sulle linee acquisite in WLR.

c) I servizi di raccolta delle chiamate forniti da Telecom Italia all'operatore WLR al fine di servire il proprio abbonato WLR sono valorizzati secondo le "condizioni economiche di interconnessione" vigenti, al momento della fornitura del servizio, "per la raccolta delle comunicazioni in carrier selection da abbonati Telecom Italia", indistintamente dalla tipologia di numerazione. Le chiamate instradate verso l'operatore WLR e non andate a buon fine (tra cui quelle dirette a numerazioni non esistenti a cui è associata opportuna fonia dall'operatore WLR) nonché le chiamate dirette ai numeri di emergenza (gestite e instradate direttamente da Telecom Italia) non sono valorizzate, nel rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna.

d) Gli operatori sono tenuti, in quanto soggetti autorizzati per la fornitura di servizi telefonici accessibili al pubblico e ai sensi della delibera n. 11/06/CIR, a garantire al cliente la raggiungibilità di tutte le numerazioni del piano nazionale e la fruizione di tutti i servizi forniti su NNG, qualunque sia il titolare della numerazione.

4. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità espressi in merito alle modalità di gestione delle chiamate originate da abbonati WLR?

Osservazioni degli operatori

D4.1. Gli operatori intervenuti in risposta della consultazione pubblica condividono in linea generale l'orientamento espresso dall'Autorità in merito alle modalità di gestione delle chiamate originate da abbonati WLR. Tuttavia, gli operatori hanno sollevato alcune perplessità su alcuni punti specifici.

D4.2. Tele2, considerati i tempi di introduzione del servizio WLR secondo la modalità c.d. WLR full, riterrebbe opportuno che il servizio WLR venisse messo a disposizione degli operatori alternativi già nei primi mesi del 2007. Pertanto, al fine di velocizzare l'introduzione del servizio e promuovere la concorrenza nei mercati dell'accesso fin dai prossimi mesi, Tele2 chiede che l'Autorità imponga a Telecom Italia la commercializzazione della soluzione tecnica c.d. WLR light, declinata sulla falsariga dell'offerta Virtual ULL attualmente praticata dalla medesima società. Tale soluzione consentirebbe agli operatori concorrenti di Telecom Italia di proporre sul mercato offerte al pubblico relative ai servizi di accesso in attesa dell'implementazione del servizio WLR secondo la soluzione c.d. WLR full.

D4.3. In relazione all'accessibilità da parte dei clienti WLR ai servizi forniti su NNG, molti operatori ritengono che, fermo restando quanto previsto dalla normativa in vigore in relazione all'accessibilità dei numeri del piano nazionale di numerazione, non sia definito alcun obbligo specifico in capo agli operatori non notificati come dominanti nel mercato della raccolta. Ciò detto, considerata la particolare natura dei servizi forniti per mezzo di tale tipologia di numerazioni, piuttosto che un obbligo, l'apertura delle stesse dovrebbe essere considerata come una scelta commerciale dell'OLO, basata oltre che sulle esigenze del proprio target di clientela retail anche sul risultato ottenuto in fase di stipula degli accordi commerciali che regolarizzano i compensi economici delle parti. Pertanto, alcuni operatori ritengono che quanto affermato dall'Autorità nel par.

79, lett. d) vada oltre quanto previsto dall'Autorità nella delibera n. 11/06/CIR e dal legislatore nell'allegato 1 del Codice e pertanto non sia condivisibile.

D4.4. Sempre con riferimento all'accesso da parte dei clienti WLR ai servizi forniti su NNG, alcuni operatori sottolineano che gli operatori WLR dovrebbero garantire agli utenti finali, in modo tempestivo ed efficiente, il monitoraggio del traffico (c.d. traffico anomalo) originato dalla propria linea telefonica. Tale previsione tutelerebbe sia il cliente finale sia i service provider titolari di numerazioni non geografiche. Questi ultimi, infatti, in assenza di adeguati sistemi di monitoraggio del traffico, vedrebbero aumentato il rischio di non avere corrisposti i pagamenti relativi ad alcuni servizi erogati.

D4.5. Fastweb ritiene necessari dei chiarimenti sul tema delle modalità d'interconnessione TI-OLO per chiamate WLR (routing number dedicato, per esempio). Inoltre, in merito al comma 79, lett. a), riterrebbe opportuno che venisse specificato che Telecom Italia è tenuta ad implementare sulle sue centrali anche le azioni di attivazione e disattivazione dei servizi telefonici supplementari comandate:

1. da opportune selezioni di servizio (manovre a stimolo) con cifre extradecadiche per utenza POTS e/o ISDN;
2. da manovre funzionali per servizi ISDN.

D4.6. A tale riguardo, Fastweb e altri operatori ritengono che Telecom Italia dovrebbe trasmettere all'operatore WLR tutto ciò che è selezionato dal cliente, la quale può anche essere relativa ai tasti "*" e "#", come accade ad esempio nel caso di alcuni comandi.

D4.7. Telecom Italia, in relazione alla valorizzazione dei servizi di raccolta delle chiamate destinate ai numeri d'emergenza, evidenzia che l'Autorità dovrebbe tener conto dei costi sostenuti per l'instradamento e la gestione di tali chiamate consentendo la remunerazione di tali prestazioni da OLO a Telecom Italia secondo le condizioni economiche riportate nell'Offerta di Riferimento approvata dall'Autorità. Telecom Italia ribadisce, altresì, che il cliente finale in WLR dovrebbe aver la possibilità di beneficiare della CS di tutti gli operatori.

Valutazione dell'Autorità

D4.8. Nel corso dei lavori del tavolo tecnico sono emersi diversi problemi tecnici per la realizzazione di soluzioni tecniche differenti da quella definita in questa sede, in particolare, per la soluzione c.d. WLR light. Peraltro, l'Autorità,

insieme alla quasi totalità degli operatori che hanno partecipato ai lavori del tavolo tecnico, ritiene che la soluzione c.d. WLR full sia, tra quelle esaminate, la più efficiente nella gestione delle chiamate originate dall'abbonato WLR e la più vantaggiosa nella gestione di alcuni servizi. Pertanto, l'Autorità, considerata anche l'oggettiva complessità del processo di introduzione del servizio WLR, ritiene opportuno concentrare gli sforzi e le risorse dei soggetti interessati all'introduzione del servizio WLR sulla realizzazione della soluzione c.d. WLR full. Nulla osta comunque agli operatori di stipulare un accordo per una soluzione transitoria, quale ad esempio l'offerta "Virtual ULL". In tal caso, l'Autorità precisa fin da ora che tale accordo non rappresenterebbe titolo per Telecom Italia a commercializzare offerte congiunte ai sensi dell'art. 20 (condizioni attuative per l'implementazione dell'obbligo di non accorpare in modo indebito i servizi offerti) della delibera n. 33/06/CONS.

D4.9. Con riferimento all'accessibilità da parte dei clienti WLR ai servizi forniti su NNG, l'Autorità nei paragrafi n. 74 e n. 79, lett. d), ha richiamato quanto disposto nella delibera n. 11/06/CIR e nella parte A, punto 4, dell'Allegato 1 del Codice. Tali norme si applicano agli operatori titolari di un'autorizzazione generale per la fornitura di "servizi telefonici accessibili al pubblico", indipendentemente dalla detenzione di un potere di mercato, e non derivano da specifiche analisi di mercato. Pertanto, l'Autorità, come espressamente specificato nel paragrafo 74, in questa sede può limitarsi a osservare e richiamare – senza fornire alcuna interpretazione – la normativa in vigore in materia di accesso degli utenti finali ai numeri del piano nazionale di numerazione.

D4.10.Con riferimento all'erogazione del servizio di monitoraggio del c.d. traffico anomalo, l'Autorità richiama l'art. 6 (Consumi) dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP:

1. "Gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto.
2. E' fatta salva la facoltà dell'organismo di telecomunicazioni di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione".

D4.11.In relazione alla valorizzazione dei servizi di raccolta delle chiamate destinate ai numeri d'emergenza, l'Autorità ha previsto che questa tipologia di chiamate non siano valorizzate all'operatore WLR nel rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna: infatti, tali servizi sono offerti a titolo

gratuito ai clienti di Telecom Italia. Peraltro, l'Autorità, in altra sede, ha rilevato che Telecom Italia non ha mai richiesto che tali costi siano finanziati attraverso il fondo ed il meccanismo di ripartizione del servizio universale e, in generale, che non risultano chiare le modalità di finanziamento di detti servizi. Ciò considerato, l'Autorità conferma la previsione per cui l'operatore WLR non debba alcuna remunerazione a Telecom Italia per il servizio che quest'ultima deve fornire all'abbonato WLR per l'accesso ai servizi tramite le numerazioni per servizi di emergenza.

D4.12.Per quanto riguarda i chiarimenti in merito alle modalità d'interconnessione TI-OLO per chiamate WLR (routing number dedicato, per esempio) e le precisazioni in merito al comma 79, lett. a), richiesti da Wind, l'Autorità ritiene che, ai fini della realizzazione dei servizi, Telecom Italia dovrà implementare sulle centrali anche le azioni di attivazione e disattivazione dei servizi telefonici supplementari comandate:

1. da opportune selezioni di servizio (manovre a stimolo) con cifre extradecadiche per utenza POTS e/o ISDN;
2. da manovre funzionali per servizi ISDN.

D4.13.Le modalità tecniche per la notifica all'operatore WLR dei suddetti comandi richiesti dal cliente (e la realizzazione dei servizi) saranno stabilite tra gli operatori e auspicabilmente inserite nelle specifiche tecniche del Ministero delle comunicazioni.

6. Servizi inclusi nell'offerta WLR

80. La commercializzazione effettiva di un'offerta di servizi telefonici sui mercati al dettaglio richiede che il fornitore eroghi numerosi servizi e disponga di elementi aggiuntivi complementari per la gestione dell'abbonato.

81. La delibera n. 33/06/CONS prevede, all'art. 1, comma 1, le seguenti categorie di servizi inerenti al sistema WLR:

lett. d) "Wholesale Line Rental" (di seguito WLR), il servizio di rivendita del canone all'ingrosso;

lett. e) "servizi accessori" al WLR, i servizi connessi alla commercializzazione dello stesso.

82. Telecom Italia è soggetta all'obbligo di offrire, ai sensi dell'art. 5, comma 1, della delibera, il servizio WLR e i servizi accessori al WLR.

83. Al fine di individuare puntualmente il perimetro dell'Offerta WLR, è necessario determinare l'insieme delle prestazioni che rientrano nel sistema WLR (oggetto del presente capitolo) e successivamente indicare le prestazioni che compongono i due sottoinsiemi, ovvero il servizio Wholesale Line Rental e i servizi accessori al WLR (oggetto del prossimo capitolo).

Opzioni regolamentari, posizioni degli operatori e valutazioni dell'Autorità

84. Nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico sono stati esaminati i criteri che possono essere utilizzati per individuare puntualmente le prestazioni incluse nel sistema WLR. I criteri a disposizione per individuare le singole prestazioni incluse nel sistema WLR sono diversi.

85. Un primo criterio è dato dalla diverse modalità di *pricing* che permettono di distinguere le prestazioni erogate da Telecom Italia in due categorie: servizi compresi nel noleggio mensile della linea (ovvero i servizi che sono corrisposti da Telecom Italia al cliente finale dietro il pagamento del canone); servizi che sono valorizzati a consumo e/o con una quota fissa.

86. Un secondo criterio è dato dalla possibilità di replicare tecnicamente le prestazioni da parte dell'operatore acquirente, anche considerato che (i) il WLR è uno strumento offerto all'operatore acquirente per competere con Telecom Italia nei mercati dell'accesso alla rete telefonica pubblica e (ii) uno degli obiettivi perseguiti con l'introduzione del servizio WLR è quello di rendere effettiva la concorrenza nel mercato e realizzare un level playing field (ovvero pari opportunità di partenza), mettendo gli operatori concorrenti nelle condizioni di realizzare quei servizi che Telecom Italia ha sviluppato in quanto proprietaria di elementi di rete, tecnicamente non replicabili.

87. Un altro criterio di valutazione può essere dato dall'individuazione delle soluzioni che minimizzano le problematicità gestionali del servizio WLR e in tal senso favoriscono il controllo completo e pieno da parte dell'operatore WLR delle attività di gestione e instradamento delle chiamate.

88. Gli operatori intervenuti nel corso dei lavori del tavolo tecnico hanno sottolineato che altre informazioni utili per la definizione del sistema WLR sono date dall'analisi dei servizi disponibili ai clienti che hanno sottoscritto il contratto di CPS e ai clienti che hanno sottoscritto un contratto di accesso diretto con gli operatori concorrenti (sulla base di una linea acquisita dall'operatore in modalità ULL).

89. L'Autorità, considerati gli obiettivi perseguiti con l'introduzione del servizio WLR (cfr. capitolo 1), ritiene che i criteri più rilevanti che determinano l'inclusione dei servizi nell'Offerta WLR siano i seguenti: a) l'inclusione del

servizio nel canone di abbonamento corrisposto dal cliente finale a Telecom Italia; b) la non replicabilità tecnica o economica del servizio da parte dell'operatore WLR. L'offerta WLR di Telecom Italia includerà pertanto i servizi inclusi nel canone di abbonamento e i servizi tecnicamente o economicamente non replicabili dall'operatore WLR. L'intento è quello di individuare le soluzioni tecniche che minimizzano gli oneri di gestione del traffico da parte di Telecom Italia, coerentemente con la scelta di promuovere l'autonomia gestionale degli operatori WLR.

90. Sulla base dei suddetti criteri, l'Autorità ha individuato i servizi che dovrebbero inclusi nel sistema WLR, indicati nell'allegato B2. Nel determinare tale lista, l'Autorità ha osservato che alcune prestazioni presentano delle specificità che rendono necessarie alcune considerazioni aggiuntive. In particolare, è utile soffermarsi sulle seguenti prestazioni.

<u>Subentro, ovvero il cambio di intestatario del contratto WLR col medesimo operatore WLR senza variazione tipologia contratto.</u>

91. Un operatore ritiene che tale servizio non rientri nell'Offerta WLR in quanto è un servizio replicabile dall'operatore WLR, che è quindi in grado di fornirlo al cliente finale.

92. Telecom Italia ritiene necessario ricevere dall'operatore WLR le informazioni relative al subentro su linea WLR di un cliente dell'OLO in WLR, in quanto necessarie al fine di erogare alcune prestazioni quale ad esempio i servizi di emergenza (dove, in assenza di informazioni anagrafiche aggiornate sull'intestatario della linea WLR, non sarebbe in grado di assolvere eventuali richieste dei centri di emergenza relative alla anagrafica della linea WLR chiamante).

93. L'Autorità, stante le specificità del servizio WLR e in particolare il fatto che la linea del cliente WLR rimane attestata sulla rete di Telecom Italia, ritiene opportuno che Telecom Italia riceva le informazioni relative al cliente che utilizza la linea. Pertanto, l'operatore WLR dovrà comunicare tempestivamente tali informazioni. Tuttavia, tali informazioni hanno natura strumentale per l'erogazione di ulteriori servizi e quindi non si ravvisa la necessità di prevedere tale prestazione nell'ambito servizi valorizzati nell'Offerta WLR, ma solo lo scambio delle pertinenti informazioni.

<u>Cambio tipologia di accesso (da ISDN a POTS o viceversa)</u>

94. Telecom Italia osserva che il servizio di cambio tipologia di accesso implica operazioni amministrative, operazioni relative all'attivazione/disattivazione dell'accesso ISDN in centrale e operazioni relative all'istallazione o rimozione

della borchia NT1 a casa del cliente. Mentre le prime due tipologie di operazioni sono necessariamente svolte da Telecom Italia, la terza tipologia di operazioni può essere svolta, secondo Telecom Italia, anche dall'operatore WLR.

95. Gli operatori concorrenti di Telecom Italia hanno espresso perplessità in merito all'effettiva replicabilità dell'istallazione o rimozione della borchia NT1 a casa del cliente. Comunque, tutti gli operatori concorrenti di Telecom Italia concordano nell'utilizzare gli apparati di Telecom Italia e quindi nel prevedere che il cambio tipologia di accesso sia interamente espletato da Telecom Italia.

96. L'Autorità osserva che il servizio di cambio tipologia di accesso offerto da Telecom Italia ai propri clienti finali è costituito dall'insieme delle prestazioni amministrative e tecniche, e quindi ritiene congruo includere tale servizio nell'offerta WLR, senza individuare prestazioni diverse.

<u>Ultima Chiamata (400): Comunicazione dell'ultima chiamata ricevuta che non ha avuto risposta, call completion (opzione 2) informazioni sul numero chiamante (opzione 3) Ultime 5 chiamate (405): Comunicazione delle ultime 5 chiamate ricevute che non hanno avuto risposta</u>

97. Tale servizio è tecnicamente non replicabile in quanto attiene alla sfera della terminazione delle chiamate. Nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico è stata formulata una specifica modalità di fornitura del servizio, la cui realizzazione richiede la necessità di prevedere fonie neutre, sviluppi di rete e l'invio da Telecom Italia all'OLO dei cartellini relativi all'uso del servizio da parte dell'utente WLR.

98. Tuttavia, considerate le difficoltà operative di implementazione del servizio e che la sua erogazione implicherebbe l'attivazione di flussi informativi ad hoc tra Telecom Italia e l'operatore WLR, l'Autorità ritiene che nella prima formulazione di WLR, oggetto del presente provvedimento, non siano compresi i due servizi in questione. Tale orientamento è coerente con l'obiettivo di individuare le soluzioni tecniche che minimizzano gli oneri di gestione del traffico da parte degli operatori.

<u>CCBS-5, ovvero il servizio di richiamata su occupato; Invio messaggio su occupato, ovvero il servizio che consente di registrare e inviare un messaggio al numero che si trova occupato (è una segreteria telefonica su occupato).</u>

99. Telecom Italia ritiene che la fornitura di tali servizi richieda la predisposizione di apposite specifiche tecniche, di un accordo a livello di interconnessione, nonché di gestire gli impatti derivanti dall'introduzione di annunci personalizzati.

100. Un operatore riconosce che tali servizi non sono immediatamente commercializzabili da parte di Telecom Italia agli operatori WLR in quanto sussistono dei problemi tecnici sull'utenza che utilizza numeri portati. Tuttavia, tale operatore ritiene che andrebbe prevista la non discriminazione nell'erogazione di questi servizi tra utenza WLR e utenti di accesso diretto, qualora si risolvessero i problemi presenti sull'utenza in Number Portability. Pertanto tali servizi non andrebbero esclusi dal WLR, ma indicati come servizi che potrebbero essere disponibili nel momento in cui saranno risolte tutte le problematiche tecniche sottostanti. Telecom Italia concorda con la posizione di Wind, purché sia specificato che la negoziazione deve avvenire su base di reciprocità.

101. I lavori del tavolo tecnico non hanno portato a considerazioni conclusive sulla possibilità o l'impossibilità tecnica e/o economica di gestire tali servizi da parte dell'operatore WLR, in modo comparabile a quello offerto da Telecom Italia. Di conseguenza, l'Autorità ritiene non proporzionato includere, a questo stadio, le prestazioni di richiamata su occupato e di Invio messaggio su occupato nell'Offerta WLR.

"Segreteria centralizzata Memotel/InMemoria voice mail", ovvero il sistema di Voice Mail integrato in rete con la possibilità di avere un tono di invito differenziato in presenza di messaggi.

102. La realizzazione tecnica di tale servizio incontra le seguenti difficoltà: nella consegna del messaggio in segreteria da parte del cliente che vuole chiamare l'abbonato WLR, che potrebbe essere superata con l'implementazione del servizio di call forwarding; nella notifica all'abbonato WLR della presenza di messaggi in segreteria. Inoltre, andrebbero previste le modalità di interconnessione per consentire al cliente finale l'interrogazione della casella vocale.

103. Un operatore rileva che la realizzazione tecnica di tale servizio potrebbe essere implementata in cooperazione tra l'operatore di accesso e l'operatore WLR. Telecom Italia ritiene che la realizzazione di tali prestazioni richiederebbe rilevanti sviluppi tecnici sulla rete per l'instradamento dalla rete di TI alla rete dell'Operatore WLR del messaggio in casella vocale oltre a richiedere di gestire i prevedibili impatti con annunci personalizzati per TI.

104. I lavori del tavolo tecnico non hanno portato a considerazioni conclusive sulla possibilità o l'impossibilità tecnica e/o economica di gestire tale servizio da parte dell'operatore WLR, in modo comparabile a quello offerto da Telecom Italia. Di conseguenza, l'Autorità ritiene non proporzionato includere, a questo stadio, la prestazione di segreteria telefonica nell'Offerta WLR.

SMS/MMS, Possibilità di inviare SMS/MMS da terminale di telefonia fissa

105. Telecom Italia ritiene che l'eventuale inclusione di tali servizi andrebbe ben oltre il perimetro dei mercati rilevanti individuati nella delibera n. 33/06/CONS e per i quali è stata prevista l'introduzione del WLR come strumento in grado di promuovere la concorrenza. Infatti, i servizi SMS-MMS da fisso sono erogati al cliente finale in virtù dell'utilizzo di particolari apparati, ovvero attraverso terminali la cui commercializzazione è deregolamentata da lungo tempo.

106. Un operatore concorda con Telecom Italia nel considerare replicabile - da parte dell'operatore WLR - la commercializzazione dei terminali necessari alla fornitura del servizio MMS-SMS. In tal senso, il servizio è erogabile dall'operatore WLR. Tuttavia, ai fini del funzionamento del servizio è necessario che TI configuri nei propri sistemi i centri servizi degli operatori concorrenti al fine della corretta gestione degli SMS ricevuti.

107. I lavori del tavolo tecnico non hanno portato a considerazioni conclusive sulla possibilità o l'impossibilità tecnica e/o economica di gestire tale servizio da parte dell'operatore WLR, in modo comparabile a quello offerto da Telecom Italia. Di conseguenza, l'Autorità ritiene non proporzionato includere, a questo stadio, tale prestazione nell'Offerta WLR

Disattivazione del WLR

108. Telecom Italia dovrà eseguire alcune prestazioni specifiche anche nel momento in cui viene richiesta dall'operatore WLR la disattivazione del servizio erogato al proprio cliente finale. Tali attività tuttavia sono già comprese in quelle di attivazione del WLR per altro operatore e pertanto la prestazione di disattivazione linea WLR finalizzata alla cessazione del WLR e rientro in TI del cliente e di disattivazione linea WLR finalizzata al passaggio della linea WLR da OLO1 a OLO2 non sono valorizzate nell'Offerta WLR. Tale previsione è del resto analoga a quella prevista nella fornitura dei servizi di accesso disaggregato. Infatti, al punto 5 del considerato E nella delibera n. 2/03/CIR, viene specificato che "Il "contributo di disattivazione" è applicabile solo nel caso in cui la linea disattivata che ritorna nella disponibilità di Telecom Italia non sia oggetto di un'attivazione di servizi da parte dell'operatore stesso o di altro operatore (incluso Telecom Italia)".

109. Peraltro, l'Autorità osserva che alcune prestazioni sono erogate al cliente finale di Telecom Italia esclusivamente dietro la corresponsione del pagamento del canone di abbonamento mensile. Ad esempio, il cliente finale ha la facoltà di richiedere l'attivazione/disattivazione di alcuni servizi (*inter alia*, il "blocco

identificativo del chiamante in modalità permanente" oppure il "call forwarding") e di trasformare il proprio abbonamento dalla categoria residenziale a quella affari e viceversa. Pertanto, Telecom Italia interagirà a titolo gratuito con l'operatore WLR al fine di consentire l'attivazione di tali servizi ai clienti finali serviti con un accesso acquisito in modalità WLR.

Bonus di traffico

110. Le condizioni di abbonamento praticate da Telecom Italia ai propri clienti finali prevedono che "I titolari di contratti di abbonamento di categoria "A", "B", "B agevolato", "C" e "ISDN" usufruiscono di un "bonus di traffico" che prevede fino ad un'ora di telefonate locali gratis incluse in ogni Conto Telecom. I clienti residenziali inoltre hanno fino a 30 minuti di traffico interurbano gratuito. L'ammontare del bonus dipende dal tempo totale di conversazione e dal profilo di consumo del cliente; il calcolo viene effettuato bimestralmente considerando il prezzo medio delle chiamate".

111. L'Autorità osserva che il cliente acquista tale prestazione, indipendentemente dalle modalità utilizzate da Telecom Italia nei documenti di contabilità regolatoria per registrare e valorizzare i costi sottostanti, attraverso il canone di abbonamento. Infatti, la corresponsione mensile di €12,14+IVA abilita il cliente a ricevere sia i servizi di accesso sia i 60 minuti di traffico locale e i 30 di traffico nazionale. Peraltro, si osserva che tali minuti di traffico sono disponibili anche all'abbonato di Telecom Italia che ha aderito a un'offerta di preselezione di un operatore alternativo basata sul servizio CPS.

112. Inoltre, ove tale prestazione non venisse considerata nell'ambito dei servizi inclusi nel canone di abbonamento, verrebbe alterato il prezzo relativo dei servizi di accesso erogati da Telecom Italia e dagli operatori WLR, rendendo economicamente non replicabile l'offerta dei servizi di accesso praticata da Telecom Italia ai propri clienti finali.

113. L'Autorità ritiene pertanto che tra i servizi inclusi nel WLR rientrino fino ad un'ora di telefonate locali e, per i clienti residenziali, anche fino a 30 minuti di traffico interurbano. Peraltro ai fini di ridurre i costi di implementazione del servizio WLR, l'Autorità ritiene opportuno prevedere che i minuti di traffico inclusi nel WLR siano pari a massimo 90 minuti nei contratti residenziali e a 60 minuti nei contratti non residenziali, indipendentemente dalla destinazione delle chiamate.

Orientamento dell'Autorità

114. L'Autorità, in merito ai servizi da includere nell'Offerta WLR, esprime il seguente orientamento:

il sistema WLR comprende, come minimo, le prestazioni riportate nella tabella 1 (allegato B2).

5. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità espressi in merito ai servizi da includere nell'Offerta WLR?

Osservazioni degli operatori

D5.1. Gli operatori intervenuti in risposta della consultazione pubblica condividono le valutazioni dell'Autorità circa l'opportunità di includere nell'Offerta WLR gran parte delle prestazioni elencate nella tabella 1 dell'Allegato B2. Tuttavia, l'inclusione o la definizione di alcune prestazioni non sono accettate da alcuni operatori.

D5.2. Fastweb ritiene necessarie alcune precisazioni sulla lista delle prestazioni incluse nel sistema WLR e concorda con l'orientamento espresso dall'Autorità in materia di bonus del traffico. In particolare, con riferimento ai servizi inclusi nell'Offerta WLR (e indicati all'allegato B2): 1) precisa che il servizio CLIR per utenza POTS/ISDN va previsto nelle forme ad oggi fornite anche ad utenza Telecom Italia; 2) evidenzia che il servizio chiamata in attesa per utenza POTS (CA) include il servizio di conversazione intermedia che ne rende fruibile l'uso; 3) precisa che il servizio Call Forwarding POTS va previsto nelle tre forme incondizionata, su occupato, su libero non risponde, analogamente a quello ISDN; 4) nota che il servizio di override, ancorché non sia incluso nel canone Telecom Italia, è da fornire obbligatoriamente pro-tempore ai clienti su richiesta utente, in base alla normativa; 5) Il servizio UUS ISDN va fornito nelle due modalità UUS1 ed UUS3.

D5.3. Wind evidenzia che all'interno dell'allegato B2 del documento di consultazione pubblica non sono presenti i riferimenti relativi al servizio di Trasloco con cambio numero verso altra area locale (anch'esso non replicabile dall'OLO) e ritiene necessario chiarire ed esplicitare le definizioni e le modalità di gestione dei servizi di Ricerca Automatica e di GNR sia per linee POTS che ISDN.

D5.4. Molti operatori non ravvisano la necessità di prevedere un flusso informativo, nel caso del subentro, dall'operatore WLR verso Telecom Italia: l'informazione circa l'avvenuto subentro non è ritenuta necessaria alla corretta erogazione dei servizi di emergenza, in quanto l'ubicazione fisica del cliente finale non muta nel cambio di intestazione del contratto e quindi Telecom Italia, ove richiesto, avrebbe sempre modo di comunicare la localizzazione del numero chiamante.

D5.5. In relazione alla lista dei servizi inclusi nell'offerta WLR, a parere di Telecom Italia, l'Autorità deve considerare, inter alia, che: 1) ciascun servizio supplementare retail ha dei costi indotti sull'operatore di accesso, sia a livello di rete sia gestionali, allo scopo di renderlo vendibile a livello wholesale; 2) determinati servizi necessitano dell'approvazione di specifiche tecniche all'interconnessione; 3) alcuni servizi rimarranno caratterizzati con le fonie Telecom Italia. Su quest'ultimo punto, Telecom Italia precisa "che per tutti i servizi in cui sono presenti delle fonie il servizio verrà fornito con le fonie Telecom Italia in quanto è insostenibile economicamente ed appare un onere iniquo l'obbligo di modificare le fonie fornite dallo SGU. In particolare, per errate selezioni del cliente WLR (servizi non assegnati o numerazioni inesistenti), l'annuncio fornito sarà quello TI, del tipo "Telecom Italia, l'utente non è abilitato al tipo di chiamata richiesta" (es. chiamata trasferita o chiamata in attesa se non configurate sul profilo) o "TI numerazione inesistente" (selezioni errate)."

D5.6. La Lega Consumatori rileva che l'utente WLR dovrebbe utilizzare tutti i servizi disponibili per gli utenti in ULL e, in particolare, di usufruire di tutte le prestazioni aggiuntive a tutela dei consumatori, come la disabilitazione delle numerazioni notoriamente pericolose per le bollette degli utenti (899, 144, etc).

D5.7. Per quanto riguarda il bonus di traffico, gli operatori concorrenti di Telecom Italia, nel concordare con la proposta dell'Autorità, richiedono che venga definita puntualmente la modalità di applicazione dello stesso. In particolare, viene richiesto che i minuti di traffico inclusi nell'abbonamento retail vengano tradotti in minuti di interconnessione. La struttura di valorizzazione dovrebbe prevedere:

- esenzione su base mensile dei costi di raccolta relativi a 90 min. (60 nel caso di utente business) di traffico, valorizzato ad un valore medio congruo alla tipologia di rete dell'OLO interessato (rapporto SGU/SGD/SGT);
- esenzione su base mensile dei costi di terminazione relativi a 90 min. (60 nel caso di utente business) di traffico valorizzato ad un valore calcolato

come la media ponderata tra i valori di terminazione su rete TI e quelli delle reti alternative.

D5.8. Sul punto Telecom Italia ritiene illegittimo dal punto di vista regolamentare includere il bonus di traffico nell'offerta WLR in quanto:
1) tale argomento non è stato compiutamente valutato nelle riunioni del tavolo di lavoro tenutosi con gli operatori e l'Autorità;
2) l'inclusione del bonus di traffico è carente di qualsiasi motivazione regolamentare;
3) il bonus di traffico attiene al mercato dei servizi telefonici e non a quello dell'accesso che, come noto, in quanto regolamentati separatamente, sono trattati in maniera disgiunta.

D5.9. Infine, molti operatori chiedono che l'Autorità svolga un'attività di vigilanza su quei servizi che, pur tecnicamente non replicabili, non sono oggetto della prima formulazione del WLR in quanto non è stata ancora individuata una soluzione tecnica di realizzazione. L'attività di vigilanza dovrebbe essere finalizzata a ampliare, non appena possibile, la lista delle prestazioni incluse nel sistema WLR.

Valutazioni dell'Autorità

D5.10.Le prestazioni incluse nel sistema WLR, elencate nella tabella 1 dell'Allegato B2 della consultazione pubblica, sono state individuate sulla base dei criteri esaminati nei paragrafi 84-89 e delle valutazioni svolte dall'Autorità nei paragrafi successivi (fino al 119) della presente relazione tecnica. Tale metodologia è risultata necessaria al fine di selezionare, all'interno di un insieme di servizi molto ampio, le prestazioni che l'operatore WLR disporrà per fornire i servizi di accesso ai propri utenti finali. Allo stesso modo, tale metodologia potrà essere utilizzata in futuro ove emergessero problemi attuativi oppure in sede di definizione delle specifiche tecniche per l'erogazione delle singole prestazioni.

D5.11.In particolare, l'erogazione di alcune prestazioni (ad esempio, il call forwarding, il call waiting e il call conference) necessitano, come riconosciuto da tutti gli operatori, di apposite specifiche tecniche. A tal proposito, considerato che il WLR è definito in modo tale da instradare verso l'operatore l'intero traffico originato dall'abbonato WLR (ad eccezione di quello diretto verso numerazioni riservate per servizi di emergenza) e di minimizzare gli oneri di gestione del traffico di Telecom Italia, l'Autorità ribadisce che in fase implementativa andranno privilegiate le soluzioni che promuovono l'autonomia

gestionale degli operatori WLR. Pertanto la previsione di Telecom Italia secondo cui "alcuni servizi rimarranno caratterizzati con le fonie Telecom Italia" può risultare condivisibile solo in presenza di un'impossibilità tecnica nella realizzazione della singola prestazione. Altrimenti, la soluzione preferita dovrebbe essere quella in cui il segnale è instradato all'operatore WLR, che provvede all'inserimento dell'appropriata fonia. Questo è sicuramente il caso per le chiamate verso numerazioni non assegnate dal PNN (ad esempio, il 6): infatti, l'instradamento del traffico diretto a decadi non assegnate dal PNN verso l'operatore WLR è stato previsto anche per superare, a monte, il problema delle fonie ("neutre"), come chiaramente espresso nel paragrafo 68.

D5.12. Peraltro, le osservazioni dell'associazione dei consumatori aiutano l'Autorità nel chiarire che la scelta di promuovere l'autonomia gestionale è finalizzata a incentivare l'operatore WLR nel processo di infrastrutturazione, così da ampliare il numero dei servizi destinati alla clientela finale. La lista delle prestazioni incluse nel sistema WLR deve essere letta congiuntamente alla scelta di adottare la soluzione c.d. WLR full: infatti, grazie all'instradamento verso l'operatore WLR di tutte le chiamate originate dall'abbonato, l'operatore WLR sarà nelle condizioni di fornire ulteriori servizi rispetto a quelli elencati nella tabella 1 fra i quali, il blocco selettivo di chiamata come esplicitamente previsto al paragrafo n. 185.

D5.13. Passando alle osservazioni puntuali degli operatori, l'Autorità, sulla base delle ulteriori informazioni fornite dagli operatori nell'ambito della consultazione pubblica e dell'acquisizione di altre informazioni, ha meglio specificato le definizioni dei servizi COLR, COLP, dei servizi attinenti il GNR e il PABX, del servizio chiamata in attesa su linea POTS e del servizio "trasloco con conservazione del numero". Inoltre, è stato introdotto il servizio "trasloco con cambio numero verso altra area locale" che, pur inserito nelle bozze circolate nel corso dei lavori del tavolo tecnico, non era incluso, a causa di un mero errore materiale, nella lista pubblicata. Si precisa altresì che la realizzazione delle prestazioni incluse nel sistema WLR seguirà soluzioni analoghe a quelle garantite da Telecom Italia ai propri utenti finali.

D5.14. Peraltro, l'Autorità si riserva di istituire un'unità di monitoraggio del processo di implementazione del servizio WLR in sede di approvazione dell'Offerta di riferimento per il servizio WLR che Telecom Italia pubblicherà ai sensi dell'art. 21, comma 4, della delibera n. 33/06/CONS.

D5.15. L'Autorità non ravvisa invece la necessità di rivedere quanto previsto in materia di subentro in quanto la delicatezza dei servizi di emergenza richiede la massima prudenza, tuttavia specifica che le informazioni relative al cambio

dell'intestatario dell'abbonamento ai servizi di accesso erogati sulla base, a livello wholesale, di un contratto WLR verranno inviate alla divisione wholesale di Telecom Italia, la quale garantirà che vengano utilizzate esclusivamente per la corretta erogazione dei servizi di emergenza e quindi potranno essere comunicate esclusivamente ai gestori di questi servizi.

D5.16.Per quanto riguarda il bonus di traffico, occorre in primo luogo evidenziare che l'Autorità ha valutato il tema specificamente nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico. In particolare in diverse occasioni (vedi ad esempio la riunione del 19 giugno) alcuni operatori hanno espressamente sollecitato l'Autorità affinché trovasse un'opportuna soluzione regolamentare a tale problematica. Soluzione quest'ultima che, come è sopra riportato, è stata individuata nell'ambito del documento oggetto di consultazione pubblica. Infatti, proprio sulla base delle informazioni acquisite nel tavolo tecnico nonché ovviamente di ulteriori valutazioni, il documento di consultazione pubblica ha indicato la modalità dell'inclusione nel servizio WLR di un bonus di traffico (fino a 90 minuti di traffico per gli abbonati con contratto di tipo residenziale e fino a 60 minuti di traffico per gli abbonati con contratto di tipo non residenziale).

D5.17.L'Autorità ha quindi seguito il normale iter procedurale per disciplinare in via regolamentare il tema in esame. Alla luce di tali considerazioni, le affermazioni di Telecom Italia secondo cui l'inclusione, dal punto di vista regolamentare, del bonus di traffico nell'offerta WLR sarebbe illegittima in quanto tale argomento non sarebbe stato compiutamente valutato nelle riunioni del tavolo tecnico, risultano prive di pregio.

D5.18.Analogamente, ed in secondo luogo, non può concordarsi con l'affermazione di Telecom Italia secondo cui l'inclusione del bonus di traffico è carente di una motivazione regolamentare. Come già sostenuto in sede di documento di consultazione pubblica, l'orientamento dell'Autorità si fonda sulla necessità di garantire il pieno rispetto del principio di replicabilità dell'offerta al dettaglio di Telecom Italia da parte degli operatori concorrenti. Appare evidente che se l'acquisto all'ingrosso del servizio WLR ad un prezzo pari al canone retail scontato del 12% - il minus riconosciuto dall'Autorità in ragione dei costi commerciali evitati da Telecom Italia in quanto le relative attività saranno svolte dall'operatore WLR – fosse privo di questo servizio, l'operatore WLR rischierebbe di non coprire tutti i costi del servizio, partendo, in tal modo, da una posizione di grave svantaggio nella fornitura di servizi di accesso offerti al pubblico. Ciò in una situazione in cui il bonus di traffico è disponibile anche all'abbonato di Telecom Italia che ha aderito a un'offerta di preselezione di un

operatore alternativo basata sul servizio CPS. Si arriverebbe così a pregiudicare il futuro sviluppo dello strumento regolamentare appena introdotto, volto ad aprire al libero gioco della concorrenza nei mercati al dettaglio dell'accesso. E' quindi necessario determinare una modulazione del servizio che sia, da un lato, ragionevole e che, al contempo, assicuri la piena replicabilità dell'offerta di servizi di accesso dell'incumbent. Il criterio di valorizzazione del traffico incluso nel servizio WLR appare rappresentare lo strumento più idoneo finalizzato a tale obiettivo. In questo senso, l'Autorità ritiene che la modalità più congrua di valorizzazione del traffico sia quella data dalla somma dei costi di originazione (a livello SGU) e dei costi di terminazione (a livello SGU) previsti nella vigente offerta di riferimento di Telecom Italia. L'Autorità è consapevole che la valorizzazione adottata rappresenta una proxy dei costi sostenuti dall'operatore WLR, tuttavia la complessità e la varietà delle modalità tecniche di realizzazione di una chiamata impongono, ai fini dell'implementazione della norma, l'adozione di una regola certa. La valorizzazione a livello SGU è giustificata dall'obiettivo di promuovere modalità efficienti di interconnessione.

D5.19.Passando infine alla considerazione svolta da Telecom Italia secondo cui il bonus di traffico atterrebbe al mercato dei servizi telefonici e non a quello dell'accesso e che quindi non sarebbe legittimo in questo ambito un intervento regolamentare che imponesse l'inclusione del bonus nel WLR, l'Autorità osserva come tale previsione non sia affatto in contrasto con i principi regolamentari. Se da un lato non appare disputabile la prima osservazione, ossia che i mercati dell'accesso sono distinti da quelli del traffico, tuttavia ciò non esclude la presenza di problemi concorrenziali intra-settoriali, di tipo verticale e orizzontale, che necessitano di interventi regolamentari c.d. cross-market. Lo stesso WLR prevede il trattamento congiunto dei servizi di accesso e dei servizi di raccolta del traffico. D'altra parte il WLR risulta essere un tipico strumento afferente al mercato a monte dell'accesso all'ingrosso che tuttavia è stato introdotto, con l'avallo della Commissione europea, nell'analisi dei mercati in esame da diverse Autorità nazionali di regolamentazione in quanto volto a risolvere problemi concorrenziali in tale ambito. Analogamente, la presenza di un bonus di traffico associato all'offerta di Telecom Italia di servizi di accesso in quanto incide sui mercati in esame non può che essere disciplinata congiuntamente al servizio WLR.

7. Condizioni economiche dell'Offerta WLR

115. La delibera n. 33/06/CONS stabilisce, all'art. 9, che Telecom Italia è soggetta all'obbligo di controllo dei prezzi e di contabilità dei costi. In particolare:

1. Telecom Italia è soggetta, nella fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori, all'obbligo in materia di controllo dei prezzi e di contabilità dei costi ai sensi dell'art. 50 del Codice.
2. I prezzi del servizio WLR sono determinati sulla base della metodologia *retail minus*, a partire dai canoni di abbonamento vigenti per i clienti residenziali e per i clienti non residenziali.
3. I prezzi dei servizi accessori al servizio WLR sono ottenuti, nel rispetto del principio della parità di trattamento interna-esterna, dai costi effettivamente sostenuti dall'operatore notificato, sulla base dei costi pertinenti ai servizi erogati e della remunerazione del capitale investito.

Opzioni regolamentari, posizioni degli operatori e valutazione dell'Autorità

116. L'articolazione in servizio WLR e servizi accessori al WLR delle prestazioni incluse nell'Offerta WLR può derivare da diversi criteri. L'Autorità si è concentrata sulle seguenti opzioni.

117. Opzione 1. I servizi inclusi nell'Offerta WLR, riportati nella tabella 1, attengono alle seguenti categorie: 1) Servizi che consentono all'operatore WLR di entrare nella disponibilità della linea che sono erogati da Telecom Italia *una tantum*, all'inizio o nel corso del rapporto commerciale; 2) Servizi erogati da Telecom Italia continuativamente e la cui remunerazione è inclusa nel canone di abbonamento; 3) Servizi erogati da Telecom Italia continuativamente e remunerati da canoni specifici diversi dal canone di abbonamento.

118. Ne deriva che la definizione di servizio WLR e dei servizi accessori al WLR potrebbe prevedere che i servizi accessori, ovvero i servizi connessi alla commercializzazione del WLR, siano identificati in quelli erogati una tantum (la prima categoria), mentre il servizio WLR sarebbe composto dalle prestazioni erogate in modo ricorrente (quelli appartenenti alla seconda e alla terza categoria).

119. Opzione 2. I servizi oggetto dell'Offerta WLR si dividono in prestazioni destinate unicamente all'operatore WLR, nell'ambito del processo di acquisizione della linea in modalità WLR, e prestazioni che sono offerte da Telecom Italia sia agli operatori WLR sia ai propri abbonati. In altre parole, alcune prestazioni, le prime, attengono unicamente al rapporto wholesale e non vedono la formazione di un prezzo retail.

120. Sulla base di questa classificazione, i servizi accessori al WLR possono essere identificati come quelli attinenti esclusivamente ai rapporti tra imprese di telecomunicazioni, che devono scambiare informazioni e elementi tecnici al fine di commercializzare i servizi di accesso al cliente finale. Il servizio WLR viene composto da tutti le prestazioni erogate ai clienti finali.

121. Le imprese intervenute nel corso dei lavori del tavolo tecnico hanno espresso posizioni diverse tra loro e non sempre coincidenti con le opzioni individuate, che rappresentano gli estremi.

122. L'Autorità osserva che le due opzioni si distinguono in quanto la prima individua un numero maggiore di servizi valorizzati con la metodologia cost-plus mentre la seconda individua un numero maggiore di servizi valorizzati con la metodologia retail minus. Nella scelta, è utile richiamare le motivazioni che hanno portato all'adozione dell'art. 9 della delibera n. 33/06/CONS.

123. In particolare, l'Autorità, nell'allegato A alla delibera n. 33/06/CONS, ha esaminato le diverse metodologie di prezzo che possono essere adottate per determinare i prezzi del sistema WLR, concentrandosi su quella *cost based* e sul metodo *retail minus*. Nel testo sottoposto a consultazione pubblica è stata manifestata una preferenza per il metodo retail minus (cfr. par. 212) "per la relativa semplicità di gestione e per una maggiore trasparenza, rispetto alle regole basate sui costi. Inoltre, il metodo *retail minus*, come rilevato dall'autorità di regolamentazione irlandese (Comreg), rappresenta "*a pragmatic means of introducing WLR to the market while accepting uncertainty concerning underlying costs*"."

124. A seguito della consultazione pubblica, l'Autorità ha confermato (cfr. par 219) "la proposta di adottare la metodologia *retail minus* per la determinazione dei prezzi del servizio di rivendita del canone all'ingrosso (WLR), in quanto tale metodologia costituisce il modo più efficace e relativamente semplice di introdurre ex-novo il WLR nel mercato. L'Autorità ha considerato la possibilità di adottare una metodologia del tipo *cost-plus*, ma, come riconosciuto da molti operatori, tale metodologia richiederebbe una quantità di informazioni relativamente maggiore rispetto al retail minus, la cui acquisizione potrebbe ritardare, anche di molti mesi, la commercializzazione del servizio".

125. Proprio in virtù di quanto espresso dall'Autorità nella delibera n. 33/06/CONS, vieppiù confermato alla luce dei lavori del tavolo tecnico in cui è emersa la necessità di includere oltre 40 diverse prestazioni nell'Offerta WLR, l'Autorità ritiene che la soluzione più efficace e tempestiva nella declinazione delle definizioni di servizio WLR e dei relativi servizi accessori, e nella conseguente determinazione del valore economico delle prestazioni, sia

rappresentato dall'opzione 2, ovvero la soluzione basata sul ricorso più ampio alla metodologia *retail minus*.

126. Nell'ambito del prestazioni che sono offerte da Telecom Italia sia agli operatori WLR sia ai propri abbonati, il prezzo retail delle prestazioni è assunto come valore iniziale su cui viene applicato lo sconto (pari al 12%) riconosciuto all'operatore WLR. In altre parole, tali prestazioni in alcuni casi sono incluse nel canone di abbonamento ai servizi di accesso, in altri casi sono valorizzate con prezzi e in generale canoni di abbonamento specifici. Pertanto, il prezzo sarà determinato "a partire dai canoni di abbonamento vigenti, per i clienti residenziali e per i clienti non residenziali", di ciascun singolo servizio. Le prestazioni oggetto di offerte congiunte (ad esempio, il call forwarding, il call conference e il call waiting) sono proposte nell'Offerta WLR sia in forma congiunta sia in forma disaggregata.

Orientamento dell'Autorità

127. L'Autorità, in merito ai servizi alle condizioni economiche dei servizi inclusi nell'Offerta WLR, esprime i seguenti orientamenti:

a) il servizio WLR è composto dalle prestazioni incluse nel canone di abbonamento retail di Telecom Italia (contraddistinte dal numero 1 nella tabella riportata all'allegato B2) e dalle prestazioni commercializzate da Telecom Italia ai propri clienti con canoni specifici (contraddistinte dal numero 2 nella tabella riportata all'allegato B2). Tali servizi sono offerti, nell'ambito del WLR, secondo la metodologia retail minus in cui i prezzi assunti come valore iniziale (su cui viene applicato lo sconto del 12% riconosciuto all'operatore WLR) sono i canoni vigenti, rispettivamente, per i servizi di telefonia e i canoni di abbonamento specifici per i servizi ulteriori.

b) i servizi accessori al WLR sono costituiti dalle prestazioni destinate unicamente all'operatore WLR e che non trovano un corrispondente servizio a livello retail (contraddistinte dal numero 3 nella tabella 1 riportata all'allegato B2). Il prezzo di tali servizi è determinato in conformità a quanto previsto nell'art. 9, comma 3, della delibera n. 33/06/CONS.

6. *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità espressi in merito alle condizioni economiche dei servizi inclusi nell'Offerta WLR?*

Osservazioni degli operatori

D6.1. Tele2, Welcome Italia, Fastweb e altri operatori condividono il metodo adottato dall'Autorità nell'identificazione delle condizioni economiche a cui assoggettare i servizi inclusi nell'offerta WLR. Tele2 ribadisce le forti perplessità circa l'identificazione del livello di minus applicabile all'intero servizio: infatti, Tele2 ritiene necessario un livello di minus più elevato al fine di consentire all'Operatore WLR di poter praticare una concorrenza efficace; anche l'analisi delle regolamentazione dei paesi europei che hanno recentemente introdotto il medesimo servizio dimostrano come i costi effettivamente evitabili, che quindi devono essere scorporati dal prezzo retail dell'abbonamento sono superiori al 30%.

D6.2. Alcuni operatori ritengono che la metodologia di pricing cost-based dovrebbe essere applicata non solo al servizio di attivazione/disattivazione del servizio WLR, ma anche a quelle attività che rappresentano elementi di base del servizio di accesso, quali ad esempio, i servizi di trasloco, cambio tipologia di accesso e cambio numero.

D6.3. D'altra parte, Telecom Italia ritiene che l'imposizione della metodologia retail minus rappresenta una penalizzazione per la medesima società (considerando che i prezzi retail sono anche soggetti al controllo ed approvazione di AGCom e che la fornitura di alcuni servizi richiede per Telecom Italia il sostenimento di alcuni costi allo scopo di renderlo vendibile a livello wholesale). Pertanto, Telecom Italia richiede che le prestazioni per cui sono previsti canoni specifici per i propri clienti retail debbano essere forniti al prezzo previsto per i propri clienti finali e non sulla base della metodologia retail minus, pena l'introduzione di un onere iniquo.

Valutazioni dell'Autorità

D6.4. L'Autorità, in linea con l'evoluzione del quadro regolamentare nei paesi europei, ha in diversi casi adottato e privilegiato la metodologia cost-based. Tuttavia, con riferimento al servizio WLR, si ritiene prematuro ricorrere a tale metodologia di pricing (come ampiamente argomentato sia in sede di delibera n. 33/06/CONS che nei paragrafi nn. 123-126). Ciò non esclude che in futuro venga assunta tale regola. In proposito, si richiama il paragrafo 220 dell'allegato A alla delibera n. 33/06/CONS: "220. L'Autorità ritiene inoltre che la prima fase di

attuazione fornirà tutte le informazioni e gli elementi necessari per un eventuale futuro passaggio alla metodo cost-plus, che tuttavia potrà avvenire solo nell'ambito di una nuova analisi del mercato, qualora l'obbligo di fornitura del WLR venisse confermato".

D6.5. L'Autorità, d'altro canto, ritiene che non sarebbe appropriato riconoscere a Telecom Italia, nell'ambito dell'offerta WLR, il prezzo da essa praticata alla propria clientela finale nell'erogazione di quei servizi non inclusi nel canone di abbonamento. Infatti, Telecom Italia, per questi prestazioni, eviterà dei costi a livello commerciale, in modo analogo a quanto avverrà per le prestazioni incluse nel canone di abbonamento.

8. Procedure di *provisioning*, *assurance* e relativi SLA

128. L'Autorità ha stabilito che Telecom Italia, ai sensi dell'art. 6 della delibera n. 33/06/CONS, è soggetta all'obbligo di trasparenza, in base al quale l'impresa notificata è tenuta alla pubblicazione di un'Offerta di Riferimento a validità annuale contenente, *inter alia*, dettagliate e disaggregate condizioni tecnico-economiche e modalità di fornitura garantite da adeguate penali, nonché il dettaglio dei processi e dei tempi di provisioning e assurance per ciascun elemento del WLR e dei servizi accessori.

129. Inoltre, l'art. 7 della delibera n. 33/06/CONS impone a Telecom Italia l'obbligo di non discriminazione nella fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori. Telecom Italia applica, per la fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori, condizioni di natura economica e tecnica equivalenti in circostanze equivalenti nei confronti di operatori che offrono servizi equivalenti e fornisce a questi ultimi servizi ed informazioni alle stesse condizioni di quelle che fornisce alle proprie divisioni commerciali, alle società ad essa collegate o da essa controllate.

130. Le linee guida per l'implementazione dell'obbligo di trasparenza e di non discriminazione sono tracciate negli articoli 15 e 16 della delibera n. 33/06/CONS.

131. Al fine di garantire che Telecom Italia fornisca agli operatori, nell'ambito del WLR, in modo trasparente e non discriminatorio i mezzi necessari alla fornitura dei servizi di accesso al cliente finale che l'impresa notificata utilizza anche per servire i propri clienti finali, risulta necessario esaminare in dettaglio le procedure per l'attivazione e disattivazione del servizio WLR e, in generale, le

procedure di provisioning, assurance e i relativi SLA. La puntuale definizione del processo WLR e quindi dei rapporti tra operatori garantirà agli operatori procedure certe nell'ambito delle negoziazioni.

Opzioni regolamentari, posizioni degli operatori e valutazioni dell'Autorità

132. I partecipanti ai lavori del tavolo tecnico hanno condiviso l'opportunità di costruire le procedure di provisioning, assurance e i relativi SLA dell'Offerta WLR a partire da quelle in vigore per la fornitura del servizio di CPS. Tale approccio presenta il vantaggio di utilizzare un sistema di norme consolidato e sperimentato nel tempo.

133. L'Autorità ritiene proporzionato stabilire che Telecom Italia segua nella fornitura del servizio WLR e dei relativi servizi accessori, per quanto possibile, le procedure di provisioning e assurance previste nella fornitura dei servizi di CPS. Ciò in virtù delle analogie riscontrate tra i due servizi. Pertanto, Telecom Italia, nell'offerta WLR, dovrà specificare le modalità di fornitura di ciascun servizio incluso nell'Offerta WLR e riportati nell'allegato B2, secondo le indicazioni contenute nella delibera n. 33/06/CONS e nel presente provvedimento.

134. Tuttavia, l'esame delle specificità legate al servizio WLR ha condotto all'individuazione dei seguenti punti critici, per cui è necessario un approfondimento: procedura per la fornitura del servizio WLR su linee non attive; modalità di formulazione degli ordinativi; grado di dettaglio delle causali di rifiuto che Telecom Italia può opporre all'OLO che chiede il servizio WLR; capacità massima di evasione degli ordini; previsione di clausole contrattuali relative alla durata minima dei contratti di fornitura (c.d. contratti a scadere).

<u>Ordini WLR su linee non attive</u>

135. In merito alla procedura per la fornitura del servizio WLR su linee non attive sono emerse, nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico, le seguenti opzioni:

1. Telecom Italia propone che l'attivazione del servizio WLR su linee non attive avvenga secondo una procedura a due fasi, dove nella prima l'operatore WLR si rivolge ai normali canali retail (187 oppure 191) per istruire la richiesta di attivazione della linea e acquisire il numero identificativo della richiesta (codice o direttamente il numero di telefono), mentre nella seconda fase l'operatore WLR avanza l'usuale richiesta di attivazione del WLR alla direzione Wholesale comunicando anche il numero identificativo della richiesta precedentemente ottenuto.

2. Gli operatori concorrenti di Telecom Italia richiedono che sia prevista un'interfaccia unica, individuata nella divisione Wholesale di Telecom Italia, e considerano la proposta di Telecom Italia palesemente in contrasto con quanto disposto dalla delibera n. 33/06/CONS, in particolare laddove è previsto che il personale incaricato della gestione dei servizi all'ingrosso sia diverso dal personale delle divisioni commerciali e nella misura in cui non assicura l'effettiva parità di trattamento interna-esterna.

136. L'Autorità sottolinea che l'operatore WLR deve beneficiare di procedure semplici e ragionevoli per l'acquisizione dei servizi di WLR e ribadisce che il personale di Telecom Italia incaricato della gestione dei servizi all'ingrosso sia diverso dal personale delle divisioni commerciali e che le divisioni preposte alla fornitura dei servizi all'ingrosso trattino le richieste di attivazione, ripristino e disattivazione del servizio WLR e dei servizi accessori da parte degli operatori alternativi in modo equivalente rispetto alle analoghe richieste di servizi avanzate dalle proprie divisioni commerciali. Risulta pertanto proporzionato prevedere che Telecom Italia indichi una procedura centralizzata, con un referente unico, per l'evasione dell'ordine di attivazione WLR su linea non attiva, al limite realizzando un sistema di accesso diretto da parte degli operatori WLR ai sistemi utilizzati dalle Divisioni retail di Telecom Italia, con la presenza degli opportuni sistemi di sicurezza.

<u>Modalità degli ordini</u>

137. La fornitura dei servizi di CPS è erogata da Telecom Italia sulla base di tre tipologie di ordinativi: standard, non standard e complesso. Analoga previsione può essere adottata nell'ambito WLR. A tal proposito:

1. Un operatore sottolinea che, nelle procedure di attivazione della CPS, gli ordini attinenti ai clienti multilinea e/o multisede sono considerati come standard/non standard secondo le definizioni di cui alla delibera n. 18/01/CIR, mentre gli ordinativi complessi, come sostenuto anche da altri operatori, attengono a quelli per i quali si richiede la sincronizzazione delle attivazioni. Le tre tipologie di ordini, come del resto previsto dalla delibera, devono essere evase in tempi certi.
2. Telecom Italia si è mostrata disponibile nel replicare le modalità di attivazione dei servizi CPS per clienti multilinea e/o multisede e, ove possibile, di riproporle per le attivazioni dei servizi WLR. Con riferimento agli ordini complessi, e in particolare al tema di sincronizzazione, Telecom Italia reputa difficile prevedere, almeno in alcuni casi, un tempo massimo per l'evasione degli ordini complessi, in quanto chiede se sia necessario prevedere un flusso informativo tra operatori al fine di garantire al cliente

finale la fruizione di specifici servizi quale ad esempio la disabilitazione delle chiamate verso numerazioni non geografiche.

L'Autorità osserva che gli ordini complessi possono attenere due categorie differenti di prestazioni: da un lato, quella in cui è richiesta la sincronizzazione delle attivazioni del WLR; dall'altro quella in cui è richiesta oltre alla sincronizzazione anche ulteriori attività quali ad esempio la trasformazione della tipologia della linea. Pertanto, a differenza del modalità di provisioning previste per il servizio CPS, è opportuno prevedere tempi di evasione degli ordini complessi differenziati.

138. Inoltre, il modulo d'ordine dell'operatore WLR, come nel caso della CPS, dovrà contenere obbligatoriamente alcune informazioni. Le imprese condividono l'opportunità di prevedere nel modulo d'ordinativo WLR i campi previsti per la CPS; tuttavia, hanno registrato posizioni differenti sull'effettiva necessità di inserire, a differenza del servizio CPS, nell'ordine il Codice Fiscale (CF) o la P.IVA del cliente:

1. Telecom Italia, che inizialmente ha chiesto che l'identificativo fiscale del cliente fosse tassativamente indicato nel modulo d'ordine, ha successivamente proposto - osservando che il CF / P.IVA del cliente è già contenuto nel tracciato record in suo possesso al momento dell'acquisizione dell'ordine di WLR - che a fronte dell'invio di un ordinativo di WLR venga sempre associata da TI la caratterizzazione del cliente in termini di CF / P.IVA presente nei propri database e quindi fornire all'Operatore l'attivazione del WLR con la tipologia di contratto (residenziale o business) già in essere sulla linea precedentemente attiva con TI.
2. Un operatore propone di utilizzare quanto dichiarato dall'operatore WLR ai fini della valorizzazione (residenziale o business) della linea ceduta in modalità WLR. Telecom Italia avrebbe poi la facoltà di verificare la coerenza della richiesta avanzata dall'operatore WLR con quanto richiesto precedentemente dal cliente e, eventualmente, richiedere la documentazione all'operatore WLR.

139. A tal proposito, l'Autorità osserva che, nell'attivazione del servizio WLR deve essere tenuta in massima considerazione la richiesta del cliente finale, a cui va garantito il rispetto della volontà espressa all'atto di sottoscrizione del contratto per i servizi di accesso. Allo stesso tempo, la procedura per l'ordine di attivazione del WLR deve consentire l'individuazione certa della natura (residenziale o non residenziale) del cliente finale che richiede il servizio. Tali esigenze sono garantite attraverso la fornitura, ai soli fini della valorizzazione del servizio WLR, dell'identificativo fiscale. Tale informazione non rientra tra quelle

che l'operatore WLR deve obbligatoriamente fornire a Telecom Italia e quindi l'erronea compilazione non sarebbe causa di rifiuto per la fornitura del servizio.

Peraltro, sempre in relazione alle procedure di ordinativo e vista la sovrapposizione dei temi in materia di procedure e modalità di attivazione del servizio WLR con quanto discusso nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico per le procedure di migrazione dei clienti in unbundling, gli operatori hanno richiesto che l'Autorità disciplini la materia in modo organico e sistematico. A tal proposito, l'Autorità, considerato che l'art. 15, comma 6, prevede le procedure per la gestione del passaggio di un cliente finale da un fornitore ad un altro e che è stato istituito uno specifico Tavolo tecnico per l'implementazione delle procedure di migrazione dei clienti in unbundling, ritiene opportuno prevedere che l'applicazione delle procedure riguardanti le migrazioni dei clienti in WLR, di cui all'art. 15, comma 6, della delibera n. 33/06/CONS, siano regolate con apposito provvedimento dell'Autorità. Il presente provvedimento verterà sulle modalità di attivazione/disattivazione del servizio WLR tra Telecom Italia e l'operatore WLR.

<u>Causali di rifiuto</u>

140. In merito al tema delle causali di rifiuto che Telecom Italia può opporre all'operatore WLR che chiede il servizio WLR, gli operatori concorrenti di Telecom Italia hanno richiesto che vengano indicate in modo puntuale le causali di rifiuto e tali da indicare una adeguata giustificazione dello scarto al cliente; Telecom Italia dovrebbe declinare in maniera esaustiva le singole causali di rifiuto afferenti alle macroclassi individuate nella proposta di offerta del servizio WLR, senza prevedere causali di rifiuto generiche o l'introduzione di nuove una volta reso definitivo l'elenco sopra richiesto. Telecom Italia condivide l'impostazione e ha presentato una lista dettagliata di ragioni di rifiuto, individuando quattro macroclassi: rifiuti formali, contrattuali, commerciali e tecnici.

141. L'Autorità, pertanto, ritiene congruo prevedere che Telecom Italia indichi in maniera esaustiva le causali che possono portare al rigetto dell'ordine.

<u>Capacità massima di evasione degli ordini</u>

142. La capacità massima di evasione degli ordini da parte di Telecom Italia può essere stabilita su base operatore (come proposto da Telecom Italia e precisamente 2.000 ordini giornalieri per operatore) oppure su base giornaliera (come avviene per il servizio CPS e precisamente 20.000 ordini al giorno ripartiti tra gli operatori secondo criteri predefiniti).

143. In particolare, alcuni operatori hanno dichiarato la propria preferenza per il modello su base giornaliera con 20.000 ordini/giorno ripartiti tra gli operatori e con waiting list del 100%; altri operatori hanno dichiarato la propria preferenza per il modello tarato su singolo operatore.

144. La capacità massima di evasione degli ordini, e la sua corretta determinazione, è cruciale per assicurare che lo strumento WLR promuova, in modo efficace e tempestivo, la concorrenza nei mercati dell'accesso. Gli operatori che hanno manifestato interesse a utilizzare tale strumento sono diversi e hanno diversa dimensione. Pertanto, si ritiene che la previsione di una capacità giornaliera su base operatore implicherebbe una penalizzazione delle imprese più grandi. In tal senso, sembra preferibile la soluzione su base giornaliera (come avviene per il servizio CPS e precisamente 20.000 ordini al giorno ripartiti tra gli operatori secondo criteri predefiniti).

Contratti a scadere

145. Nel corso dei lavori del tavolo tecnico, i partecipanti hanno esaminato la possibilità di prevedere clausole contrattuali relative alla durata minima dei contratti di fornitura (c.d. contratti a scadere). Un operatore ritiene che possa essere prevista una durata minima dei contratti, in analogia a quanto previsto nella commercializzazione della linea al cliente finale, mentre tutti gli altri operatori sono contrari a tale previsione in quanto Telecom Italia verrebbe remunerata più volte per il medesimo servizio ovvero in tutti i casi in cui la linea disattivata è oggetto di nuova attivazione per fornire servizi al cliente finale da parte di un altro operatore (incluso Telecom Italia).

146. L'Autorità osserva che Telecom Italia, a livello *retail*, ha facoltà di imporre qualunque clausola contrattuale nel proprio rapporto con il cliente finale, nel rispetto delle norme vigenti. L'imposizione di contratti a scadere, a livello Wholesale, deve essere valutata sulla base dei conseguenti effetti economici. In tal senso, in primo luogo, si osserva che l'infrastruttura di accesso sarebbe remunerata più volte nel momento in cui il cliente finale recede dal contratto con l'operatore WLR e attiva un nuovo contratto per i servizi di accesso telefonici con Telecom Italia o con operatore WLR alternativo. In secondo luogo, tale imposizione a livello Wholesale implicherebbe una restrizione della libertà per l'operatore WLR nella definizione del proprio contratto commerciale, inducendo quest'ultimo a riproporre al cliente finale la stessa clausola al fine di autotutelarsi. Peraltro, le considerazioni qui svolte sono analoghe a quanto previsto nell'ambito della fornitura dei servizi di accesso disaggregato alla rete locale: "In caso di disattivazione i canoni a scadere della linea non sono applicabili in quanto se la linea è oggetto di nuova attivazione saranno corrisposti

a Telecom Italia dall'operatore prescelto dal cliente (o dal cliente stesso) mentre nel caso di linea non più attivata viene già corrisposto il contributo di disattivazione" (punto 5 del considerato E nella delibera n. 2/03/CIR, ribadito all'art. 16, comma 4, delibera n 4/06/CONS).

Orientamenti dell'Autorità

147. L'Autorità, in merito alle procedure di provisioning, assurance e relativi SLA dei servizi WLR e dei servizi accessori, ravvisata l'opportunità di costruire tali processi a partire da quelle in vigore per la fornitura del servizio di CPS, esprime i seguenti orientamenti:

a) Telecom Italia, nell'offerta WLR, specifichi le modalità di fornitura di ciascun servizio incluso nell'Offerta WLR e riportati nell'allegato B2, secondo le indicazioni contenute nella delibera n. 33/06/CONS e nel presente provvedimento;

b) Telecom Italia indichi una procedura centralizzata, con un referente unico, per l'evasione dell'ordine di attivazione WLR su linea non attiva;

c) le informazioni obbligatorie che devono essere contenute nel modulo d'ordine rispecchiano quelle previste per l'acquisizione dei servizi di CPS; il campo C.F. / P.IVA è comunicato ai soli fini della valorizzazione della tipologia di canone (residenziale o non residenziale);

d) Telecom Italia indichi nell'Offerta di riferimento WLR, in maniera esaustiva, le causali che possono portare al rigetto dell'ordine;

e) l'Offerta di riferimento WLR prevede che la capacità massima di evasione degli ordini sia pari a 20.000 ordini al giorno, ripartiti tra gli operatori secondo criteri predefiniti;

f) la durata del contratto di fornitura del servizio WLR relativo al singolo cliente è determinata sulla base della durata del contratto tra l'operatore alternativo e tale cliente.

> *7. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità espressi in merito alle procedure di provisioning, assurance e relativi SLA del servizio WLR e dei relativi servizi accessori?*

Osservazioni degli operatori

D7.1. Gli operatori intervenuti in risposta della consultazione pubblica condividono l'impostazione adottata dall'Autorità in merito alle procedure di

provisioning, assurance e relativi SLA del servizio WLR e, in particolare, l'individuazione di regole speculari, per quanto possibile, a quelle in vigore per la fornitura del servizio di CPS. Tuttavia, gli operatori hanno individuato alcune criticità su cui richiedono un supplemento di analisi da parte dell'Autorità.

D7.2. Telecom Italia considera il servizio WLR più complesso, dal punto di vista gestionale, del servizio CPS, e pertanto, specifica quanto segue.

1. Provisioning/assurance – Telecom Italia propone l'adozione per il primo anno degli SLA previsti per la CPS estesi di 1 giorno lavorativo;
2. Procedura centralizzata con referente unico per attivazione su linea non attiva - Telecom considera fattibile la gestione di tali richieste attraverso i consueti canali wholesale e specifiche modalità di richiesta;
3. C.F. e la P.IVA. – Telecom Italia ritiene che debbano essere considerati come campi obbligatori ma, ove errati, non costituiscano causali di rifiuto;
4. Capacità massima di evasione degli ordini – Telecom Italia ritiene opportuno considerare l'attuale capacità d'evasione della CPS bundlizzata con quella del WLR, distinguendo il peso dei vari ordinativi in base alla tipologia.

Telecom Italia inoltre sostiene che la durata del contratto di fornitura del servizio WLR tra Telecom Italia e l'operatore alternativo non possa essere inferiore ad 1 anno.

D7.3. Tele2, nel condividere l'orientamento dell'Autorità, ritiene opportuno che l'Autorità: a) preveda esplicitamente la possibilità, per gli operatori acquirenti del servizio WLR, di sottoporre un ordine del tipo like-to-like, ovvero tale da garantire al cliente finale la medesima configurazione della linea utilizzata precedentemente all'adesione della nuova offerta commerciale (in tal senso Tele2 ricorda che una delle richieste più ricorrenti proveniente dalla base clienti prevede il mantenimento, senza sostanziali variazioni, dei servizi di cui disporre); b) coordini quanto previsto all'art. 11, comma 3, dello schema di provvedimento riportato all'allegato B1 con quanto disciplinato nella delibera n. 418/06/CONS.

D7.4. Alcuni operatori ritengono auspicabile esplicitare già nel provvedimento finale l'associazione tra la tipologia di ordinativi e le prestazioni incluse e la previsione di "un sistema di accesso diretto da parte degli operatori WLR ai sistemi utilizzati dalle Divisioni retail di Telecom Italia, con la presenza degli opportuni sistemi di sicurezza". Inoltre, in merito all'art. 13, commi 1 e 3, dell'allegato B1, viene richiesto che l'ordine, sia in caso di linea attiva che non attiva, debba poter essere scambiato esclusivamente tramite tracciato record (evitando l'utilizzo di e-mail, fax), in analogia a quanto attualmente avviene per la CPS.

D7.5. Altre osservazioni emerse nel corso della consultazione pubblica attengono alle modalità di richiesta degli ordini (Wind non considera necessario inviare a TI le informazioni relative al Codice fiscale/Partita Iva del cliente, mentre ritiene necessario attivare la linea WLR in modalità Business o Residenziale sulla base dell'informazione binaria, business/residenziale, fornita dall'operatore WLR a TI), alle penali previste nel caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione del servizio WLR (Welcome Italia ritiene che siano insufficienti e scarsamente progressive oltre il sedicesimo giorno di ritardo), ai tempi di attivazione e riparazione dei guasti (ritenuti eccessivamente lunghi in particolare per l'evasione degli ordini complessi) alle procedure per la disattivazione del servizio WLR, alle contestazioni e al rigetto degli ordinativi WLR.

Valutazioni dell'Autorità

D7.6. L'Autorità, considerata anche l'adesione degli operatori sulla metodologia proposta in materia di definizione delle procedure di provisioning, conferma l'approccio basato sull'utilizzazione del sistema di norme - consolidato e sperimentato nel tempo – previsto per la fornitura dei servizi di CPS.

D7.7. Allo stesso tempo, riconosce l'opportunità di prevedere già in questa sede quali prestazioni sono incluse nelle diverse tipologie di ordine. In particolare, considerate le diverse prestazioni incluse nel sistema WLR, è ragionevole prevedere che la configurazione di base nell'ordine standard includa quelle prestazioni incluse nel canone di abbonamento di Telecom Italia, ovvero tutte quelle prestazioni contraddistinte con il numero 1 nella tabella 1 "lista delle prestazioni incluse nel sistema WLR". Unica eccezione è data dalla prestazione CLIR (sia su base chiamata che su base permanente) che Telecom Italia attiva ai propri clienti esclusivamente su richiesta dell'abbonato. Pertanto, non si ravvisa la necessità di inserire anche questa prestazione (nelle due opzioni) nell'ordine standard. L'ordinativo non standard, di conseguenza, corrisponde all'attivazione del WLR comprensivo di almeno una delle prestazioni aggiuntive non incluse nella configurazione di base e che non incidono sullo stato della linea. Infatti, quest'ultime non concorrono alla determinazione della tipologia dell'ordine, in quanto prevedono tempi ad hoc (quelli previsti da Telecom Italia per i propri clienti finali ridotti del 20%). Tali previsioni non escludono, comunque, che Telecom Italia e l'operatore WLR possano stabilire, in sede di stipula degli accordi bilaterali previsti all'art. 9, un diverso insieme di prestazioni incluse nell'ordine standard. Ad esempio, gli operatori potrebbero prevedere l'implementazione dell'ordine c.d. like-to-like. Infine, si ribadisce che Telecom

Italia pubblicherà nell'offerta di riferimento per il WLR le procedure di erogazione (attivazioni/disattivazione) delle singole prestazioni incluse nel sistema WLR, con particolare riferimento al cambio di configurazione della linea (ad esempio aggiunta/eliminazione del call forwarding) nel corso del rapporto commerciale, avendo cura di garantire tempi di erogazione migliorativi di quelli forniti ai propri clienti finali.

D7.8. Per quanto riguarda le modalità dell'ordine, la procedura più efficiente di comunicazione è data dal tracciato record, mentre l'utilizzo di e-mail e fax deve essere considerato come opzione residuale. Del resto, è interesse sia di Telecom Italia che dell'operatore WLR di disporre di procedure snelle e quindi, in analogia a quanto attualmente avviene per la CPS e come discusso e concordato nel corso dei lavori del tavolo tecnico, il "formato elettronico" privilegiato sarà dato dal "tracciato record".

D7.9. Per quanto riguarda i tempi di provisioning/assurance e le relative penali, l'Autorità, stante il permanere di differenze sul tema, ritiene congruo intervenire sullo schema di provvedimento proposto in consultazione pubblica esclusivamente al fine di raggiungere la massima simmetria con le procedure previste nella CPS.

D7.10.Infine, l'Autorità continua a ritenere che la capacità massima di evasione degli ordini, prevista in 20.000 unità giornaliere, sia congrua in ragione del fatto che, presumibilmente, nella prima fase di disponibilità del servizio WLR si registrerà un picco di ordini WLR: infatti, molti clienti potrebbero aderire all'offerta di servizi di accesso, basati sul servizio WLR, dell'operatore con cui hanno precedentemente sottoscritto il contratto di CPS. Resta fermo che l'Autorità si riserva anche su istanza di parte, di rivedere tale capacità. Peraltro, in analogia alle procedure previste per la CPS, tale capacità non potrà dipendere dalla tipologia di ordine ricevuto.

9. Trattamento delle informazioni nell'ambito dell'Offerta WLR

148. Nel corso dei lavori del tavolo tecnico è emersa la necessità di approfondire l'analisi del trattamento delle informazioni raccolte da Telecom Italia nell'ambito dell'Offerta WLR.

149. In linea generale, Telecom Italia non può utilizzare le informazioni ottenute nel quadro di una negoziazione oppure di un accordo di interconnessione o di accesso, se non ai fini esplicitamente previsti. In particolare, queste informazioni non possono essere comunicate ad altre divisioni, alle società ad

essa collegate o da essa controllate, per le quali la loro disponibilità potrebbe costituire un vantaggio concorrenziale.

150. Nel quadro dell'Offerta WLR è tuttavia necessario che alcune informazioni siano trasmesse alla divisione commerciale di Telecom Italia o a operatori terzi o all'operatore WLR che acquisisce il cliente.

Opzioni regolamentari e posizioni degli operatori e valutazioni dell'Autorità

151. In primo luogo, nel momento in cui un abbonato di Telecom Italia sceglie di sottoscrivere un'offerta di servizi telefonici di un operatore concorrente che utilizza tecnicamente il servizio WLR, l'attivazione della linea in modalità WLR al cliente finale incide sui servizi commerciali di Telecom Italia, in quanto implica la cancellazione del cliente dai propri database. La divisione commerciale di Telecom Italia deve essere dunque tenuta al corrente della nuova situazione, al fine di potere cessare la fatturazione dei servizi di accesso al cliente finale. In questo caso, ed esclusivamente in questo caso, la divisione che gestisce il WLR in Telecom Italia deve essere autorizzata a comunicare l'interruzione del rapporto con il cliente alla divisione commerciale.

152. In secondo luogo, nel momento in cui la fornitura del servizio WLR conduce Telecom Italia a interrompere l'erogazione di un servizio all'ingrosso ad un operatore terzo a causa di un'incompatibilità (il caso più semplice è quello in cui Telecom Italia riceve dall'operatore A la richiesta di attivazione del servizio WLR da parte di un cliente che al momento fruisce dei servizi WLR dell'operatore B), la divisione che gestisce il WLR per Telecom Italia notificherà all'operatore *donating* la cessazione della fornitura.

153. In terzo luogo, al fine di realizzare scelte commerciali pertinenti e efficienti, l'operatore WLR deve avere accesso ad alcune informazioni preliminari. L'accesso a tali informazioni è propedeutico alla commercializzazione del servizio WLR e garantisce la corretta fornitura dei diversi servizi di accesso proposti da Telecom Italia nell'ambito del servizio WLR. In particolare, gli operatori WLR sono interessati a conoscere la lista degli stadi di linea non aperti al servizio di accesso disaggregato. Le imprese necessitano altresì di informazioni sullo stato della linea (ad esempio se la linea non è installata o è inattiva), nonché sulle caratteristiche tecniche delle linee oggetto dell'offerta WLR. Inoltre, gli operatori WLR devono essere nelle condizioni di conoscere l'effettiva disponibilità delle prestazioni incluse nel WLR sulle centrali su cui è attestato il cliente finale. Infatti, alcuni dei servizi inclusi nell'Offerta WLR potrebbero non essere disponibili per ragioni tecniche in alcune aree.

154. Gli operatori devono inoltre, nel momento in cui acquistano gruppi di linee, essere nelle condizioni di identificare il numero di linee sul quale viene effettuato l'ordine WLR. In effetti, nel momento in cui un cliente ha attivo un abbonamento con Telecom Italia per un gruppo di linee, non sempre è in grado di comunicare con precisione i numeri attivi e i numeri non attivi. Di conseguenza, nel caso di trasferimento di un gruppo di linee da un contratto Telecom Italia a un contratto con un operatore WLR, quest'ultimo potrà difficilmente recuperare tali informazioni dal suo futuro cliente.

155. A tal proposito, un operatore ha sottolineato la criticità del tema e rileva che, nell'ambito degli impegni presentati da Telecom Italia in AGCM nel corso del procedimento A351, è previsto, *inter alia*, che Telecom Italia rediga e consegni al cliente un Prospetto Informativo Profilo Utente, che "...riporterà in dettaglio l'andamento dei consumi effettivi, da parte del cliente stesso, di tutti i servizi offerti da TI, gli eventuali scostamenti dai profili oggetti di contratto in passato e le modalità tecniche di offerta impiegate da TI per la predisposizione dei servizi proposti, disaggregando le condizioni economiche di offerta per servizio…".

156. D'altro canto, Telecom Italia osserva che potrà attivare in WLR solo le linee che verranno comunicate dall'OLO ed ovviamente non cesserà quelle che non verranno comunicate, quindi non sarà arrecato alcun disservizio per il cliente. Per quel che riguarda poi il Prospetto Informativo Profilo Utente è necessario chiarire che il documento riguarda i consumi del cliente finale e non la consistenza delle linee. Peraltro, sottolinea il rischio che l'operatore WLR richieda a TI Retail informazioni (tipiche di un progetto di consulenza) poi utilizzate per ricevere da TI Wholesale le medesime linee da attivare in WLR. Infine, Telecom Italia ritiene di non avere alcun mandato, né potrà mai averlo, a richiedere al cliente le proprie linee per comunicarle all'OLO.

157. Alla luce delle posizioni espresse dagli operatori, si ritiene congruo prevedere che Telecom Italia fornisca le informazioni preliminari necessarie alla fornitura delle linee in modalità WLR, purché il cliente finale abbia manifestato inequivocabilmente la volontà di acquisire i servizi di accesso dall'operatore WLR. Pertanto, l'accesso alle informazioni preliminari necessarie all'operatore WLR per l'acquisto in modalità WLR è subordinato all'impegno formale, del cliente finale, ad acquisire dal medesimo operatore i servizi di accesso e di cessare i servizi con l'operatore pre-esistente

158. L'Autorità ritiene che l'introduzione di un obbligo di fornire informazioni preliminari all'operatore WLR e agli operatori terzi, nonché la regolamentazione dei rapporti tra l'unità di Telecom Italia che fornisce il WLR e la divisione

commerciale, risulta proporzionato agli obiettivi del Codice delle comunicazioni elettroniche previsti all'art. 13, comma 4 lett. a) e b), e perseguiti dall'Autorità nella delibera n. 33/06/CONS. Peraltro, la fornitura di tali informazioni da parte di Telecom Italia non richiede onerosi investimenti iniziali e particolari rischi, in quanto le informazioni sono già disponibili all'operatore.

159. Pertanto, l'Autorità ritiene congruo imporre a Telecom Italia, l'obbligo, ai sensi dell'art. 49 del Codice, di dare accesso alle informazioni propedeutiche alla commercializzazione dei servizi WLR.

Orientamenti dell'Autorità

160. L'Autorità, in merito al trattamento delle informazioni acquisite nell'ambito dell'Offerta WLR, esprime il seguente orientamento:

- Telecom Italia è tenuta (i) a rispondere alle domande formulate dagli operatori WLR concernenti le informazioni preliminari alla commercializzazione dei servizi di accesso ai clienti finali sulla base dell'Offerta WLR, (ii) a informare della cessazione della fornitura l'operatore terzo interessato, nonché è autorizzata (iii) a comunicare l'interruzione del rapporto con il cliente alla divisione commerciale.

8. Si condivide l'orientamento dell'Autorità espresso in merito al trattamento delle informazioni nell'ambito dell'erogazione del servizio WLR e dei relativi servizi accessori?

Osservazioni degli operatori

D8.1. Telecom Italia ritiene illegittimo qualsiasi obbligo a fornire informazioni diverse dalla lista degli stadi di linea aperti all'unbundling, lo stato della linea (attiva o non attiva) e l'effettiva disponibilità della lista delle prestazioni incluse nel WLR sulle centrali su cui è attestato il cliente finale.

D8.2. La Lega Consumatori, al fine di tutelare il Cliente finale da politiche commerciali particolarmente aggressive (c.d. *hard selling*) di tutti gli Operatori in particolar modo sul processo di trasferimento/migrazione, ritiene assolutamente necessario che venga inviata al cliente una dettagliata notifica che lo informi del trasferimento in atto e di tutti i servizi disponibili e, come avviene, peraltro, nel Regno Unito vengano definiti dall'Autorità i contenuti informativi minimi di questa comunicazione.

D8.3. Molti operatori, nel concordare con l'orientamento dell'Autorità, sottolineano quanto segue.

D8.4. In merito al punto i), ossia alle informazioni preliminari alla commercializzazione dei servizi ai clienti finali sulla base dell'offerta WLR, un operatore ritiene che Telecom Italia dovrebbe diffondere in modalità standard e periodica agli operatori che hanno sottoscritto il contratto WLR un set di informazioni iniziale necessario agli operatori per poter pianificare lo sviluppo dei propri servizi WLR.

D8.5. Il punto ii) ossia il trattamento delle informazioni da comunicare all'operatore terzo e in particolare quelle relative alla cessazione della fornitura, è discusso e affrontato nella delibera 483/06/CONS relativa alla consultazione pubblica in materia di procedure di migrazione.

D8.6. In merito al punto iii), ossia in merito alla possibilità per la divisione wholesale di Telecom Italia di comunicare l'interruzione del rapporto con il cliente alla divisione commerciale di Telecom Italia, l'Autorità dovrebbe specificare puntualmente le informazioni da trasmettere e le relative tempistiche.

D8.7. Ad esempio, l'Autorità, proseguono gli operatori, potrebbe esplicitare le seguenti modalità operative del principio enunciato:

1. Telecom Italia dovrà comunicare la cessazione del servizio all'operatore donating DOPO che ne sia stato dato corso;
2. Telecom non dovrà comunicare all'operatore donating l'identità dell'operatore recipient a cui è stato attivato il nuovo servizio;
3. Telecom dovrà adottare le medesime procedure (comunicazione ex post e senza disclosure del recipient) anche per la comunicazione alla propria divisione retail.

Valutazioni dell'Autorità

D8.8. Considerato che le tematiche inerenti il trattamento delle informazioni da comunicare all'operatore terzo e alla divisione commerciale di Telecom Italia (relative essenzialmente alla cessazione della fornitura) sono affrontate organicamente nell'ambito del procedimento in corso sulle modalità di attivazione passaggio e cessazione nei servizi intermedi di accesso offerti da Telecom Italia, l'Autorità ritiene opportuno affrontare sistematicamente tale materia in quella sede. Tale orientamento è suffragato dalla delicatezza del tema, come peraltro rappresentato dall'associazione dei consumatori intervenuta in risposta alla consultazione pubblica.

D8.9. Per quanto riguarda la previsione secondo cui Telecom Italia debba "dare accesso alle informazioni preliminari necessarie all'operatore WLR per l'acquisto in modalità WLR di un gruppo di linee destinate a un cliente finale che si è già impegnato formalmente, a seguito ad esempio dell'aggiudicazione di una gara di appalto, ad acquisire dal medesimo operatore i servizi di accesso e di cessare i servizi con l'operatore pre-esistente", l'Autorità ritiene che le informazioni in questione costituiscano un elemento rilevante per agevolare il processo di migrazione e, d'altra parte, siano nella disponibilità pressoché immediata dell'operatore preesistente. Al fine di garantire la riservatezza dei dati in questione la proposta posta in consultazione può essere modificata introducendo l'obbligo per l'operatore che richiede le informazioni di disporre di una specifica delega ovvero del conferimento di un incarico di rappresentanza, che ne circoscriva il mandato conoscitivo.

D8.10.Infine, per quanto riguarda le altre informazioni preliminari alla commercializzazione dei servizi ai clienti finali sulla base dell'offerta WLR, l'Autorità ribadisce la necessità delle informazioni indicate nel paragrafo 153. Tali informazioni sono infatti necessarie per consentire all'operatore WLR un'efficiente e corretta fornitura dei servizi di accesso agli utenti finali. Pertanto, Telecom Italia fornirà tali informazioni sulla base delle richieste degli operatori, formulate in modo sufficientemente circoscritto, nel più breve tempo possibile dalla data di ricevimento della richiesta.

10. Aggiornamento del DBU per la fornitura del servizio elenchi abbonati e dei servizi di informazione abbonati

161. L'operatore WLR, all'atto di stipulare il contratto per la fornitura dei servizi di accesso con il cliente finale, acquisisce le relative informazioni anagrafiche. Tali informazioni sono rilevanti per la fornitura del servizio elenchi abbonati e dei servizi di informazione abbonati, disciplinati dalla delibera n. 36/02/CONS e dalla delibera n. 180/02/CONS, recanti "Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale".

162. In base alle suddette delibere, gli operatori titolari di licenze per servizi di telecomunicazioni ai quali risultino assegnate risorse di numerazione effettivamente utilizzate sono responsabili dell'esattezza, della veridicità, integrità, conformità alle manifestazioni di volontà degli interessati ed aggiornamento dei dati trasmessi. Tuttavia, nel caso di portabilità del numero,

l'Autorità ha previsto che l'operatore *recipient*, ancorché non titolare del numero, provveda ad aggiornare il DBU e a comunicare all'abbonato l'inserimento nella sua base dati relativa agli elenchi abbonati al fine di verificare o modificare le informazioni che l'abbonato intende inserire ovvero per permettere allo stesso di poter negare l'autorizzazione ad apparire nella base-dati stessa. L'operatore donor provvede alla cancellazione dell'utente "portato" dalla propria base dati relativa agli elenchi abbonati.

163. Tale regolamentazione non prevede pertanto le specifiche caratteristiche del WLR. In particolare, il cliente finale, che acquisisce i servizi di accesso dall'operatore WLR, mantiene la numerazione associata alla linea telefonica su cui viene richiesta la prestazione WLR. Tale numerazione, continua ad essere gestita dall'operatore che la gestiva prima della richiesta della prestazione WLR; in altre parole, la prestazione di WLR non comporta la portabilità del numero. D'altro canto, il cliente finale stipula il contratto di fornitura del servizio di accesso con l'operatore WLR e manifesta la volontà di cessare il contratto di abbonamento al servizio telefonico con Telecom Italia (ove esistente), sebbene permangano in capo a quest'ultima determinati oneri, tra cui quello di terminare le chiamate dirette al cliente. Pertanto, l'erogazione del servizio WLR implica la distinzione tra l'operatore gestore della numerazione e l'operatore titolare del rapporto commerciale con il cliente finale.

Opzioni regolamentari e posizioni degli operatori

164. I partecipanti ai lavori del tavolo tecnico hanno individuato due modalità per garantire l'aggiornamento del data-base unico al cliente finale che utilizza i servizi WLR:

1. affidamento delle prestazioni all'operatore titolare della numerazione;
2. affidamento delle prestazioni all'operatore titolare della rapporto commerciale con il cliente finale.

165. A parere della totalità dei partecipanti ai lavori del tavolo tecnico, la soluzione più appropriata è la n. 2, in quanto ciascun operatore WLR deve essere il titolare del trattamento dei dati dei propri clienti e garantire che le informazioni siano state raccolte in conformità alla normativa vigente e a quanto previsto nel Protocollo d'Intesa firmato dagli operatori il 29 aprile 2005.

166. Peraltro, secondo gli operatori, l'adozione di un diverso criterio di affidamento delle prestazioni in esame sarebbe da escludere per ragione tecniche, per assicurare la dovuta protezione dei dati personali e la corretta individuazione di eventuali responsabilità degli operatori nel caso di erronea compilazione del data-base. Infatti, il trattamento dei dati personali da parte dell'operatore titolare

della numerazione comporterebbe la necessità di radicali modifiche alla gestione operativa del DBU sia nello scambio di informazioni tra gli operatori, sia nella gestione degli errori e degli scarti segnalati dai soggetti terzi (GSI) che utilizzano le informazioni contenute nel DBU.

Valutazioni dell'Autorità

167. Nel momento in cui un cliente beneficia di un'offerta di servizi di accesso di un operatore concorrente di Telecom Italia che acquista la linea nell'ambito dell'Offerta WLR, l'operatore WLR assume un rapporto esclusivo con il cliente finale. Pertanto, appare ragionevole affidare all'operatore WLR la responsabilità di aggiornare l'elenco telefonico generale per gli abbonati WLR. Tale previsione è conforme con l'art. 1, comma 1, della delibera 180/02/CONS in cui è previsto che "Gli operatori di telecomunicazioni, secondo quanto disposto dall'art. 2, comma 1 della delibera n. 36/02/CONS, sono considerati gli esclusivi titolari del trattamento di dati personali conferiti dai rispettivi abbonati e rispondono della loro qualità e conformità a qualsiasi manifestazione di volontà degli interessati. Gli accordi quadro di cui all'art. 2, commi 2 e 3, della delibera n. 36/02/CONS devono prevedere le modalità tecniche tali per cui l'intervento sui dati sia riservato esclusivamente all'operatore con cui il soggetto titolare dei dati stessi ha sottoscritto un contratto…".

168. Al fine di affidare il trattamento dei dati personali e le prestazioni di aggiornamento del DBU all'operatore titolare della rapporto commerciale con il cliente finale risulta necessario porre in essere due tipologie di azioni volte a (i) integrare le delibere nn. 36/02/CONS e 180/02/CONS in modo da contemplare il servizio WLR e (ii) modificare conseguentemente il Protocollo d'intesa siglato dagli operatori.

169. In linea generale, la novazione regolamentare può seguire lo schema già previsto per la portabilità del numero. In particolare, nel caso della portabilità, è espressamente previsto che il *recipient* provvede a comunicare all'abbonato l'inserimento dei suoi dati nella sua base dati, mentre il donor è tenuto alla cancellazione dell'utente portato dalla propria base dati relativa agli elenchi telefonici.

170. Per quanto riguarda le modifiche al Protocollo d'intesa siglato dagli operatori, esse incideranno, ad esempio, sulla struttura del tracciato record. In generale, tali modifiche incideranno sulle procedure di aggiornamento delle base dati e pertanto risulta opportuno demandare agli operatori la definizione delle modalità operative. Del resto, il Protocollo d'intesa attualmente sottoscritto dagli operatori, prevede all'art. 20, comma 1, che tutti i provvedimenti

normativi/regolatori riguardanti l'oggetto dell'accordo siano recepiti all'interno dello stesso e ratificati dai firmatari, previa analisi delle modalità attuative.

171. Infine, considerato che il servizio WLR è destinato anche a operatori WLR "ospitati" su rete di altro operatore (cd. Operatore "ospitante"), si ritiene che le obbligazioni relative alla alimentazione della base dati unica (DBU) siano in capo all'Operatore WLR "ospitato". Tale previsione è necessaria in virtù del principio generale in base al quale il titolare del trattamento dei dati del cliente è l'operatore che stipula il contratto relativo all'accesso al servizio telefonico col cliente finale (in questo caso, appunto, l'Operatore WLR "ospitato"). In tale caso, quindi, l'Operatore "ospitato" deve essere tenuto ad aderire al Protocollo d'intesa per l'inserimento dei dati nel DBU. Simile obbligo di adesione al Protocollo d'intesa, peraltro, è già in capo a soggetti titolari di autorizzazione per la fornitura di servizi telefonici pubblici (PATS) e di risorse di numerazione geografiche che erogano servizi di accesso sulla base di un contratto di ospitalità (cd. "number hosting") su rete di altro operatore e non sulla base di un accordo di interconnessione (in questo caso inversa) con Telecom Italia.

Orientamenti dell'Autorità

172. L'Autorità, in merito alle modalità di aggiornamento del DBU per la fornitura di elenchi abbonati e dei servizi di informazione abbonati, esprime l'orientamento:

a) di integrare, seguendo un approccio analogo al caso della portabilità delle numerazioni, le delibere nn. 36/02/CONS e 180/02/CONS. In particolare, si propone di integrare:

   i. l'art. 1 della delibera 36/02/CONS, dopo il comma 4: "In caso di servizio WLR, l'operatore WLR provvede a comunicare all'abbonato l'inserimento nella sua base dati relativa agli elenchi abbonati al fine di verificare o modificare le informazioni che l'abbonato intende inserire ovvero per permettere allo stesso di poter negare l'autorizzazione ad apparire nella base-dati stessa. L'operatore *donating* provvede alla cancellazione dell'utente dalla propria base dati relativa agli elenchi abbonati";

   ii. l'art. 1 della delibera 180/02/CONS, dopo il comma 2: "In caso di servizio WLR, l'operatore WLR è l'esclusivo titolare del trattamento dei dati personali conferiti dai propri abbonati WLR, ai sensi del precedente comma 1 ed opera nel rispetto di quanto stabilito dal presente provvedimento";

iii. l'art. 2 della delibera 180/02/CONS, dopo il comma 2: "Nel caso di servizio WLR, l'operatore WLR provvede a fornire, all'atto della sottoscrizione del contratto, l'informativa di cui al precedente comma 1 ai propri abbonati WLR".

b) di disporre che, entro il 30 giugno 2007, gli operatori licenziatari/autorizzati di rete fissa che offrono servizi telefonici accessibili al pubblico recepiscano nel Protocollo di intesa che stabilisce le modalità operative di gestione del DBU le nuove disposizioni previste per l'aggiornamento del DBU nel caso di servizio WLR.

c) di imporre l'obbligo di aggiornamento del DBU e di adesione al Protocollo di intesa all'operatore ospitato, nel caso di acquisizione del servizio WLR sulla base di un accordo di ospitalità su rete di altro operatore (c.d. operatore "ospitante").

9. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità espressi in merito alle modalità di aggiornamento del DBU per la fornitura del servizio elenchi abbonati e dei servizi di informazione abbonati nell'ambito dell'Offerta WLR?

Osservazioni degli operatori

D9.1. Tutti gli operatori condividono l'orientamento espresso dall'Autorità, tuttavia BT Albacom ritiene che il termine per recepire nel protocollo di intesa le nuove disposizioni dell'Autorità dovrebbe essere pari a 12 mesi.

Valutazioni dell'Autorità

D9.2. L'Autorità, anche alla luce delle risposte pervenute dagli operatori, ritiene congruo confermare l'orientamento espresso in sede di consultazione pubblica relativamente alle modalità di aggiornamento del DBU per la fornitura del servizio elenchi abbonati e dei servizi di informazione abbonati nell'ambito dell'Offerta WLR. Peraltro, valutate le attività necessarie per l'aggiornamento del protocollo d'intesa sulla base delle nuove disposizioni in materia, si conferma che queste ultime debbano essere recepite nel protocollo entro il 30 giugno 2007.

11. Prestazioni per Autorità giudiziaria

173. L'art. 55, comma 7, del Codice delle comunicazioni elettroniche stabilisce che "Ogni impresa è tenuta a rendere disponibili, anche per via telematica, al centro di elaborazione dati del Ministero dell'interno gli elenchi di tutti i propri abbonati e di tutti gli acquirenti del traffico prepagato della telefonia mobile, che sono identificati al momento dell'attivazione del servizio. L'autorità giudiziaria ha facoltà di accedere per fini di giustizia ai predetti elenchi in possesso del centro di elaborazione dati del Ministero dell'interno".

174. Più in generale, l'art. 3 (principi generali) del Codice, nel garantire, al comma 1, "i diritti inderogabili di libertà delle persone nell'uso dei mezzi di comunicazione elettronica, nonché il diritto di iniziativa economica ed il suo esercizio in regime di concorrenza, nel settore delle comunicazioni elettroniche" prevede, al comma 3, che "Sono fatte salve le limitazioni derivanti da esigenze della difesa e della sicurezza dello Stato, della protezione civile, della salute pubblica e della tutela dell'ambiente e della riservatezza e protezione dei dati personali, poste da specifiche disposizioni di legge o da disposizioni regolamentari di attuazione".

175. In particolare, le disposizioni normative disciplinano puntualmente le prestazioni che le imprese di telecomunicazioni devono fornire per l'Autorità giudiziaria e le relative modalità di fornitura. Tali prestazioni per l'Autorità giudiziaria attengono ai seguenti servizi: Anagrafica del cliente; Tabulati integrali del traffico storico (entrante, uscente, entrambi); Tabulati del traffico contabilizzato; Intercettazione delle comunicazioni; Localizzazione dell'utenza; Identificazione della linea chiamante; Sospensione o limitazione dei servizi agli utenti; Altre prestazioni".

176. In base alla normativa in vigore, l'Autorità giudiziaria domanda l'erogazione delle suddette prestazioni a tutti gli operatori, specificando la linea su cui è richiesto l'accertamento. Ciascun operatore è tenuto a fornire tutte le informazioni a propria disposizione e a erogare le prestazioni che è tecnicamente in grado di espletare attraverso la propria rete. In tal senso, l'introduzione del servizio WLR non implica modifiche alle procedure attualmente utilizzate dall'Autorità giudiziaria per acquisire le prestazioni richieste.

177. Tuttavia, il processo di collaborazione con l'Autorità Giudiziaria presuppone che essa possa individuare immediatamente l'operatore che fornisce il servizio di accesso al cliente, in modo da poter interfacciarsi direttamente verso l'operatore in grado di fornire la prestazione. Proprio a tal fine, considerato che l'operatore di telecomunicazioni ha una responsabilità penale in relazione all'osservazione delle richieste provenienti dall'Autorità giudiziaria, visti i

principi in materia di privacy e la necessità di garantire la riservatezza dell'attività di indagine, potrebbe risultare opportuno modificare il database, in fase di realizzazione, del Ministero dell'interno.

Orientamenti dell'Autorità

178. Pertanto, l'Autorità, osservato che la gestione delle prestazioni per l'Autorità giudiziaria non ricade tra le proprie competenze, ritiene opportuno informare il Ministero dell'interno-Dipartimento della pubblica sicurezza dell'introduzione del servizio WLR. Il Ministero valuterà l'opportunità di modificare la struttura del database gestito dal centro elaborazioni dati e di ulteriori interventi in materia.

10. Si condivide l'orientamento dell'Autorità espresso in relazione alle modalità di erogazione delle prestazioni per l'Autorità giudiziaria nell'ambito dell'Offerta WLR?

Osservazioni degli operatori

D10.1. Tutti gli operatori condividono l'orientamento espresso dall'Autorità in relazione alle modalità di erogazione delle prestazioni per l'Autorità giudiziaria nell'ambito dell'Offerta WLR.

D10.2. Telecom Italia, al contempo, considerando l'importanza e la consistenza dell'onere legato alle prestazioni per l'Autorità Giudiziaria, ritiene che l'Autorità debba chiarire nel provvedimento le responsabilità dell'operatore WLR e dell'operatore di accesso.

D10.3. Inoltre, Telecom Italia evidenzia che il caso dell'operatore WLR dovrebbe essere considerato nell'ambito delle attività di revisione del repertorio delle prestazioni per l'Autorità Giudiziaria in corso presso il Ministero delle comunicazioni, allo scopo di evitare possibili complessità nei rapporti con le Autorità Giudiziarie.

Valutazioni dell'Autorità

D10.4. L'Autorità, nel confermare l'orientamento espresso in consultazione pubblica, riconosce l'opportunità di informare dell'introduzione del servizio WLR non solo il Ministero dell'interno-Dipartimento della pubblica sicurezza, ma anche il Ministero delle comunicazioni. E' inutile dire che l'Autorità, nel rispetto delle competenze delle varie istituzioni, offrirà, ove richiesto, la collaborazione necessaria.

12. Qualità e carte dei servizi di telefonia vocale

179. La delibera n. 254/04/CSP, recante "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 17 dicembre 2004, n. 295, prevede all'art. 3, comma 1, *inter alia*, che: "Le imprese fornitrici di servizi di telefonia vocale fissa, ai fini di quanto disposto dall'articolo 72 del Codice: a) utilizzano gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale, nonché le relative definizioni, i metodi ed i periodi di misurazione, riportati negli allegati da 1 a 12, che formano parte integrante e sostanziale della presente direttiva, con le precisazioni ivi contenute … d) inviano all'Autorità, insieme con il primo resoconto semestrale, le informazioni riguardo alle prestazioni di base offerte con il servizio di telefonia vocale fissa agli utenti finali secondo il modello di cui all'allegato 13, che forma parte integrante e sostanziale della presente direttiva, e successivamente inviano i relativi aggiornamenti;". In particolare, gli allegati da 1 a 12, distinguono gli obblighi di applicazione degli indicatori in funzione della tipologia di fornitura del servizio, cioè se diretto[4] o indiretto.

180. Pertanto, considerate le caratteristiche del WLR che, da un lato, rientra tra i servizi indiretti, in quanto fornito all'utente tramite la rete di impresa diversa da quella che fornisce il servizio telefonico stesso, e dall'altro lato è assimilabile a un servizio diretto, in quanto l'operatore offre servizi di accesso e traffico, l'Autorità ha è specificato, per ciascun indicatore previsto dalla delibera n. 254/06/CONS, gli obblighi in capo all'operatore WLR.

Orientamenti dell'Autorità

181. L'Autorità, in merito al tema "Qualità e carte dei servizi di telefonia vocale", esprime i seguenti orientamenti:

a) Per quanto concerne il "tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale", considerato che l'offerta del servizio WLR può prevedere la fornitura dell'allacciamento iniziale, nell'allegato 1, relativamente alla voce "servizi a cui si applica" si ritiene opportuno aggiungere "servizio WLR" e per quanto concerne la voce "rapporti": "c) allacciamenti per fornire il servizio utilizzando il WLR".

[4] Servizio fornito all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio o tramite un doppino d'utente disaggregato (ULL)

b) Per quanto concerne il "tasso di malfunzionamento per linea di accesso", relativamente alla voce "servizi a cui si applica", si propone di modificare la definizione di servizio indiretto in: "servizio indiretto: servizio fornito all'utente con modalità WLR, carrier selection o carrier preselection cioè tramite la rete di impresa diversa da quella che fornisce il servizio stesso".

c) Per quanto concerne il "tempo di riparazione dei malfunzionamenti", relativamente alla voce "servizi a cui si applica", si propone di applicare la seguente modifica "Servizi diretti e servizi indiretti in modalità CPS o WLR". Inoltre, relativamente alla voce "rapporti" si propone di aggiungere: "d) servizi indiretti in WLR".

d) Per quanto concerne la "percentuale di chiamate a vuoto", il "tempo di instaurazione della chiamata", i "tempi di risposta dei servizi tramite operatore", i "tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore" e i "tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi", considerato che il servizio WLR rientra tra i servizi indiretti, non sono necessarie integrazioni o modifiche degli allegati da 4 a 8.

e) Per quanto concerne l'allegato 12, si propone di modificare (i) il titolo in "tempo di fornitura della carrier pre selection e del WLR", (ii) la definizione dell'indicatore in: "il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS o WLR è realmente disponibile per l'uso da parte del cliente", (iii) la voce "servizi a cui si applica" in: "Servizi indiretti in CPS e WLR". Infine, relativamente alla voce "rapporti", si propone che essi siano "separati per CPS e WLR".

f) Per quanto concerne la tabella 13, si propone di aggiungere una riga prima di "Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto in ULL" con la seguente dizione "Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto tramite WLR".

11. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità espressi in relazione al tema "Qualità e carte dei servizi di telefonia vocale"?

Osservazioni degli operatori

D11.1.Telecom Italia non condivide quanto riportato al punto 180, in quanto la duplice natura (servizio diretto / servizio indiretto) rischia di non tutelare nella opportuna misura il consumatore lasciando spazi di interpretazione per

l'Operatore WLR. Infatti la regolamentazione vigente sulla qualità del servizio per la telefonia fissa impone misure stringenti per i servizi resi su accesso diretto mentre le lascia più lasche per i servizi ad accesso indiretto.

D11.2. Wind condivide l'orientamento espresso dall'Autorità, tuttavia ritiene opportuno convocare una o più specifiche riunioni di un tavolo tecnico volto ad individuare le corrette modifiche da apportare alla delibera 254/04/CSP.

D11.3.Gli altri operatori intervenuti in risposta alla consultazione pubblica condividono l'orientamento espresso dall'Autorità in relazione al tema "Qualità e carte dei servizi di telefonia vocale".

Valutazioni dell'Autorità

D11.4.L'Autorità conferma di dover affrontare gli aspetti di qualità del servizio considerando che il servizio WLR è, da un lato, un servizio indiretto, in quanto fornito all'utente tramite la rete di un'impresa diversa da quella che gestisce la rete di accesso, e, dall'altro lato, assimilabile a un servizio diretto, in quanto l'operatore offre servizi di accesso e traffico destinato a un qualsiasi numero del PNN. Tuttavia, considerato che si è in procinto di avviare un procedimento finalizzato alla revisione della delibera n. 254/04/CSP e che il WLR sarà disponibile entro 12 mesi dall'approvazione del presente provvedimento, l'Autorità ritiene opportuno apportare le modifiche ipotizzate nella consultazione pubblica nell'ambito di uno specifico procedimento.

13. Blocco selettivo di chiamata

182. La delibera n. 78/02/CONS, recante "Norme di attuazione dell'articolo 28 del D.P.R. 11 gennaio 2001, n. 77: fatturazione dettagliata e blocco selettivo di chiamata", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 4 maggio 2002, n. 103, prevede:

- all'art. 2, comma 1, che: "Gli organismi di telecomunicazioni che forniscono servizi telefonici pubblici mediante accesso diretto alle reti telefoniche pubbliche fisse offrono agli abbonati, a richiesta, almeno l'opzione del blocco selettivo di chiamata che consente, nella modalità controllata dall'utente, di bloccare i tipi di chiamate e di numerazioni riportati nell'allegato al presente provvedimento di cui forma parte integrante".

- all'art. 3, comma 1, che: "Gli organismi di telecomunicazioni che forniscono il servizio telefonico con accesso indiretto alle reti telefoniche pubbliche fisse

in modalità "easy access" (carrier selection) o "equal access" (carrier pre-selection) informano gli abbonati, in forma scritta, chiara e comprensibile, riguardo alla disponibilità della prestazione del blocco selettivo di chiamata nonché, in tal caso, ai contenuti di dettaglio e alle modalità per aderire alla propria offerta e attivarla.

183. La differente previsione regolamentare deriva dal fatto che, qualora un abbonato abbia stipulato contratti di "carrier selection" o "carrier preselection" con operatori che forniscono quindi accesso indiretto alle reti telefoniche pubbliche fisse, è possibile per utilizzatori della linea d'abbonato, aggirare, in particolare per le chiamate internazionali, l'eventuale blocco selettivo di chiamata stipulato ed attivato dall'abbonato con l'operatore di accesso diretto, attraverso la selezione dei codici di "easy access" o di "equal access". Tuttavia, sulla base delle modalità di realizzazione del servizio WLR individuate, gli utilizzatori della linea dell'abbonato WLR non avranno modo di aggirare il blocco selettivo di chiamata; l'operatore WLR sarà il fornitore unico dei servizi telefonici vocali al cliente finale.

184. Pertanto, considerato che con l'offerta WLR tutto il traffico, ad eccezione delle chiamate di emergenza, sono gestite dall'operatore WLR e conseguentemente che l'operatore WLR è in grado di gestire il traffico uscente similmente a quanto operato dal operatori che forniscono servizi telefonici pubblici mediante accesso diretto, si ritiene che, in tema di blocco selettivo delle chiamate, l'operatore WLR abbia gli stessi obblighi posti in capo agli operatori che forniscono servizi telefonici pubblici mediante accesso diretto.

Orientamenti dell'Autorità

185. L'Autorità esprime l'orientamento di imporre in capo all'operatore WLR l'obbligo di offrire agli abbonati, a richiesta, almeno l'opzione del blocco selettivo di chiamata che consente, nella modalità controllata dall'utente, di bloccare i tipi di chiamate e di numerazioni riportati nell'allegato alla delibera 78/02/CONS".

12. Si condivide l'orientamento dell'Autorità espresso in merito alle modalità di erogazione del servizio di blocco selettivo di chiamata?

Osservazioni degli operatori

D12.1.Tutti gli operatori condividono l'orientamento espresso dall'Autorità in merito alle modalità di erogazione del servizio di blocco selettivo di chiamata.

D12.2.Telecom Italia tuttavia rappresenta la necessità che l'Autorità nel provvedimento conclusivo rafforzi gli indirizzi regolamentari ex ante che gli OLO che offrono WLR dovranno seguire al fine di assicurare alla clientela finale e al mercato validi ed efficienti strumenti per il controllo del traffico anomalo verso le numerazioni non geografiche e la prevenzione di eventuali frodi. Tale necessità è particolarmente sentita in quanto con l'avvio del WLR è presumibile che la fatturazione del traffico verso servizi su numerazioni non geografiche possa essere gestita anche da Operatori che ancora non hanno maturato la necessaria esperienza per il controllo del traffico verso tale tipologia di traffico ad elevato rischio.

Valutazioni dell'Autorità

D12.3.Considerate le posizioni assunte dagli operatori, l'Autorità conferma l'orientamento espresso in consultazione pubblica. Inoltre, ritiene opportuno chiarire e rendere esplicito nell'articolato del provvedimento che l'operatore WLR, nel fornire il servizio di blocco selettivo di chiamata, dovrà attenersi anche agli obblighi di comunicazione e informazione previsti, in materia, dalla delibera n. 78/02/CONS. In relazione alla criticità sottolineata da Telecom Italia, si richiama, come già fatto al paragrafo D4.10, l'art. 6 (Consumi) dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP.

14. Obbligo di separazione contabile

186. Nella delibera n. 33/06/CONS, l'Autorità ha fornito le prime indicazioni per la predisposizione degli schemi di contabilità regolatoria, in particolare negli articoli 8 (Obbligo di separazione contabile), 10 (Obbligo di controllo dei prezzi e di contabilità dei costi) comma 5, 16 (Linee guida per l'implementazione dell'obbligo di separazione contabile) e 18 (Linee guida per l'implementazione degli obblighi in materia di contabilità dei costi).

187. Allo stesso tempo, l'Autorità ha rinviato all'esito dei lavori del tavolo tecnico l'individuazione delle voci di dettaglio che devono alimentare il conto economico, il rendiconto del capitale e il formato di dettaglio specifici per la fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori, previsti all'art. 8 della delibera. Ciò in virtù del fatto che un'appropriata declinazione dell'obbligo di separazione contabile non può che seguire la declinazione delle modalità tecniche

di realizzazione del WLR, specificate proprio nel corso dei lavori del tavolo tecnico.

188. L'Autorità pertanto intende in questa sede specificare la struttura dei documenti contabili che Telecom Italia è tenuta a redigere in relazione alla fornitura del WLR. L'obiettivo è stabilire i meccanismi di contabilizzazione e di recupero dei costi concernenti la fornitura del WLR. Si sottolinea peraltro che – data l'ampiezza del tema e le interdipendenze con altri servizi che non sono oggetto dei lavori del tavolo tecnico e che non rientrano nell'ambito dei mercati rilevanti definiti dalla delibera n. 33/06/CONS – le presenti linee guida potrebbero richiedere un processo di armonizzazione con quanto stabilito in altri provvedimenti dell'Autorità, al fine di definire un quadro organico e sistematico in materia di contabilità regolatoria.

Contabilità dei costi

189. In via preliminare, l'Autorità ha individuato (cfr. par. 222 dell'Allegato A alla delibera n. 33/06/CONS) le seguenti categorie di costi associati all'introduzione del WLR: a) i costi fissi legati alla costruzione dei database e degli altri strumenti necessari per gestire gli ordini provenienti dagli operatori alternativi (set-up del servizio); b) i costi fissi legati alla costruzione del rapporto bilaterale con il singolo operatore alternativo (set-up del rapporto commerciale); c) i costi una tantum per il trasferimento della linea; d) i costi ricorrenti legati alla gestione e all'amministrazione del singolo cliente ed alla fornitura della linea (inclusi i servizi accessori) su base mensile".

190. Nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico, l'Autorità ha esaminato, in collaborazione con le imprese che hanno partecipato ai lavori, le voci di costo sostenute da Telecom Italia nell'ambito della fornitura WLR, seguendo lo schema sopra menzionato.

191. Con riferimento ai costi di set-up del servizio, Telecom Italia sosterrà dei costi per rendere i propri impianti conformi alle "specifiche tecniche per la fornitura del servizio WLR", intervenendo sugli oltre 770 autocommutatori che compongono la propria rete. Gli sviluppi di rete necessari per l'implementazione dell'Offerta WLR richiederanno due categorie di costi: 1. i costi degli investimenti ovvero i costi in conto capitale (CAPEX); 2. i costi operativi (OPEX) per il collaudo e la messa in esercizio nella rete Telecom Italia dell'Offerta WLR realizzata dai fornitori. In sintesi, ai fini di una corretta contabilizzazione dei costi legati alla realizzazione del WLR, assumono rilievo le seguenti voci: i costi di set-up della prestazione WLR – CAPEX; i costi di set-up della prestazione WLR – OPEX. L'Autorità, nelle forme e nei tempi ritenuti opportuni, verificherà la congruità dei costi contabilizzati.

192. In secondo luogo, il tavolo tecnico si è soffermato sui costi legati al set-up del rapporto commerciale tra Telecom Italia e l'operatore WLR. In linea teorica, tali costi sono legati alla costruzione del rapporto bilaterale con il singolo operatore alternativo: questi costi derivano dalla decisione di un operatore di accedere all'Offerta WLR e si configurano come costi *una tantum*. Considerato che, da un lato, gli operatori WLR presumibilmente coincideranno con gli operatori CPS e dunque avere già avviato un rapporto commerciale (e quindi avere messo in funzione un canale comunicativo) con Telecom Italia e, dall'altro lato, che le piattaforme di interfaccia predisposte da Telecom Italia con gli operatori concorrenti sono comuni agli altri servizi wholesale erogati da Telecom Italia, i costi di set-up del rapporto commerciale sono molto contenuti. Peraltro, come osservato da Telecom Italia, tali costi sono sostenuti direttamente dall'operatore nel momento in cui rende interoperabili i propri sistemi con il sistema informativo messo a disposizione da TI Wholesale (Pitagora) per la gestione delle richieste dei servizi intermedi wholesale. Ne deriva che non è necessario prevedere che i documenti di contabilità regolatoria predisposti da Telecom Italia evidenzino tale voci di costo.

193. Successivamente sono stati esaminati i costi *una tantum* sostenuti da Telecom Italia per il trasferimento della linea. Tali costi dipenderanno da due ordini di attività: quelle direttamente legate all'evasione dell'ordine di attivazione del WLR sulla linea richiesta (attività di front-end per ricezione degli ordinativi e la lavorazione in automatico e/o manuale e attività di network delivery per l'attivazione di rete del servizio WLR su linea non attiva), che generano costi di gestione dell'ordine; quelle preliminari all'evasione degli ordini di attivazione (quali l'*upgrade* dei sistemi *wholesale* e *retail*) per la realizzazione e il mantenimento di un'interfaccia con gli operatori WLR. In sintesi, l'Autorità individua le seguenti voci di costo relative ai una tantum sostenuti da Telecom Italia per il trasferimento della linea: i costi di gestione dell'ordine – Capex; i costi di gestione dell'ordine – Opex.

194. La quarta categoria di costo individuata dall'Autorità nell'allegato A alla delibera n. 33/06/CONS attiene ai costi "ricorrenti legati alla gestione e all'amministrazione del singolo cliente ed alla fornitura della linea (inclusi i servizi accessori) su base mensile".

195. Innanzitutto, il sistema di contabilizzazione dei costi dovrà fornire evidenza, per ciascuna prestazione erogata nel servizio WLR, così da assicurare la disaggregazione delle informazioni. Inoltre, l'Autorità osserva che i costi di utilizzazione della rete locale sono legati allo sfruttamento del collegamento in rame dalla sede dell'utente alla centrale di Telecom Italia, sia delle linee

destinate unicamente all'erogazione del servizio telefonico, sia delle linee impiegate simultaneamente per l'erogazione dell'accesso ai servizi telefonici e dei servizi di accesso a banda larga. Ai costi relativi alla rete metallica si aggiungono i costi di trasmissione legati ai servizi di accesso, ad esempio, i costi della cartolina d'utente. Sia i costi del collegamento in rame sia i costi di trasmissione legati all'accesso comprendono costi in conto capitale (CAPEX) e costi operativi (OPEX).

196. Inoltre, sempre nell'ambito della quarta categoria di costo, Telecom Italia sosterrà dei costi gestionali per assicurare nel tempo la corretta fornitura del linea WLR ceduta. Telecom Italia predisporrà un'interfaccia per gli operatori WLR, che si baserà prevalentemente sui sistemi esistenti opportunamente aggiornati, che assicura l'erogazione delle prestazioni incluse nel servizio WLR e la fornitura delle informazioni necessarie all'operatore WLR per fornire i servizi di accesso al cliente finale. Tra esse rientrano quelle per la fatturazione del servizio, per la gestione dell'abbonato (configurazione della linea e quindi gli elementi essenziali in caso di intervento volto a modificare i parametri o i servizi) e per la fornitura del servizio assistenza. Anche in questo caso, Telecom Italia avrà costi in conto capitale e costi operativi. In sintesi, è possibile individuare due categorie di costi: i costi di gestione della linea – Capex; i costi di gestione della linea WLR - Opex.

197. In sintesi, l'Autorità individua le seguenti voci di costo relative ai "costi ricorrenti legati alla gestione e all'amministrazione del singolo cliente ed alla fornitura della linea (inclusi i servizi accessori) su base mensile": costo del collegamento in rame – Capex; costo del collegamento in rame – Opex; costi di trasmissione legati all'accesso – Capex; costi di trasmissione legati all'accesso – Opex; i costi di gestione della linea WLR – Capex; i costi di gestione della linea WLR - Opex. Peraltro, Telecom Italia sosterrà, e quindi evidenzierà, tali costi in funzione della tipologia di accesso oggetto della fornitura: accesso su linee analogiche POTS, accesso su linee ISDN, distinte in accesso base e accesso primario. Le voci attinenti i costi in conto capitale (Capex) e i costi operativi (Opex) saranno riportate, rispettivamente, nel rendiconto del capitale e nel conto economico del WLR.

198. Telecom Italia, al momento di redigere il documento di contabilità regolatoria, potrebbe individuare alcuni costi relativi al WLR che non rientrano nella voci menzionate. In tal caso, Telecom Italia introdurrà una nuova voce di costo, motivandone la necessità e illustrandone il contenuto.

Recupero dei costi

199. Telecom Italia, come visto nei paragrafi precedenti, sostiene, al fine di commercializzare il WLR, dei costi che rientrano nelle seguenti categorie: a) set-up del servizio; b) trasferimento della linea; c) costi ricorrenti su base mensile. I costi attinenti il trasferimento della linea sono recuperati attraverso la prestazione di "attivazione del servizio WLR" e i costi ricorrenti sono remunerati dalle somme che l'operatore WLR corrisponde a Telecom Italia per l'erogazione di ciascun servizio, che sono determinate, sulla base della metodologia *retail minus*, a partire dai canoni di abbonamento vigenti per i clienti residenziali e per i clienti non residenziali. Rimane dunque da prevedere le modalità di recupero dei costi sostenuti da Telecom Italia per il set-up del servizio WLR.

200. A tal proposito, risulta necessario, in primis, determinare il costo complessivo. Tale valore sarà quantificato con precisione da Telecom Italia. Telecom Italia terrà costantemente aggiornata l'Autorità circa gli sviluppi del progetto di realizzazione del WLR e documenterà gli impegni finanziari inerenti la realizzazione del WLR. L'Autorità si riserva di valutare la congruità dei costi dichiarati da Telecom Italia nelle forme ritenute più appropriate.

201. In secondo luogo, l'Autorità deve decidere le modalità attraverso cui Telecom Italia potrà recuperare i suddetti costi. Tali modalità sono numerose, dal pagamento immediato dell'investimento da parte degli operatori interessati al servizio alla previsione di un *surcharge* minutario sui servizi di raccolta forniti da Telecom Italia agli abbonati WLR. L'Autorità ritiene tuttavia che la modalità più appropriata sia rappresentata dall'introduzione di un contributo ad hoc che gli operatori WLR devono pagare al momento dell'attivazione del WLR su singola linea. In tal modo, viene garantito che i costi ricadano sugli operatori in misura proporzionale al grado di utilizzo del servizio e allo stesso tempo che non ricadano sui clienti finali. Telecom Italia proporrà tale onere tenendo conto del numero di linee che stima di attivare in un congruo periodo di tempo e dell'orizzonte temporale di ammortamento di cespiti analoghi. L'Autorità si riserva di valutare la congruità delle stime fornite e del valore proposto.

Orientamenti dell'Autorità

202. Fermo restando che ai sensi dell'art. 16, comma 4, "gli obblighi di separazione contabile previsti dalla delibera n. 152/02/CONS restano in vigore" e che, ai sensi dell'art. 10, comma 5, "Telecom Italia riporta nella contabilità regolatoria i rendiconti del capitale impiegato e i conti economici separati per ciascun servizio di accesso residenziale e non residenziale", nonché le altre disposizioni contenute nella delibera n. 33/06/CONS in materia, e osservato che gli schemi di contabilità regolatoria saranno oggetto di approvazione con

apposito provvedimento, Telecom Italia contabilizza i costi inerenti al servizio WLR e ai servizi accessori disaggregandoli per singola prestazione e rendicontandoli nell'aggregato accesso. Gli elementi di dettaglio riportati nel rendiconto del capitale e nel conto economico sono almeno i seguenti:

a) costi di set-up del servizio WLR;

b) costi di gestione dell'ordine;

c) costi del collegamento in rame;

d) costi di trasmissione legati all'accesso;

e) costi di gestione della linea WLR.

203. I costi di set-up del servizio WLR sostenuti da Telecom Italia, una volta valutata la congruità del valore, sono recuperati attraverso l'applicazione di un contributo supplementare alla prestazione "attivazione del WLR"; Telecom Italia proporrà la metodologia per la determinazione del processo, che sarà valutata dall'Autorità in sede di approvazione dell'Offerta di riferimento per il servizio WLR.

13. Si condivide l'orientamento dell'Autorità espresso in merito alle modalità di applicazione dell'obbligo di separazione contabile e di recupero dei costi sostenuti da Telecom Italia per la realizzazione dell'offerta WLR?

Osservazioni degli operatori

D13.1.Telecom Italia svolge una considerazione di ordine generale e alcune osservazioni. In generale, Telecom Italia ritiene che l'Autorità dovrebbe astenersi dal declinare le linee guida in materia di contabilità regolatoria per il servizio WLR nell'ambito di questo procedimento e procedere senza indugio alla riorganizzazione della regolamentazione in materia di contabilità regolatoria, utilizzando un approccio organico e sistematico volto anche all'adattamento della delibera n. 152/02/CONS con il nuovo quadro regolamentare. Telecom Italia avanza poi delle osservazioni specifiche in materia di contabilità di costo (ad esempio, Telecom Italia ritiene che andrebbe specificato che la contabilità dei costi, fatto salvo quanto detto con riferimento alla risposta alla domanda n. 3, registri i costi per la fornitura della coppia da realizzare), in materia di recupero dei costi (dove Telecom Italia deve essere autorizzata a recuperare l'interezza dei costi sostenuti, e pertanto con riferimento ai costi per la fornitura della coppia da

realizzare non dovrebbe essere previsto la metodologia retail minus) e in materia di rendicontazione dei servizi (dove Telecom Italia chiede che l'Autorità fornisca, inter alia, delle precisazioni con riguardo alle voci c) e d) di cui al paragrafo 202).

D13.2.Per quanto concerne le categorie di costo individuate nel documento oggetto della consultazione pubblica, alcuni operatori rilevano alcune possibili incongruenze e duplicazioni che l'Autorità dovrebbe analizzare con attenzione per evitare che vengano attribuiti al servizio costi non pertinenti. In particolare, vengono espresse perplessità sulle componenti "costi di gestione dell'ordine", "costi per trasferimento della linea" e "costi ricorrenti per gestione amministrazione cliente".

D13.3.Gli operatori concorrenti di Telecom Italia si soffermano in particolare sull'orientamento assunto dall'Autorità in merito alla possibilità che l'operatore incumbent possa recuperare, mediante applicazione di uno specifico *surcharge* all'attivazione di ogni singolo cliente, i costi sostenuti per la realizzazione dell'offerta WLR. La posizione dell'Autorità risulta non condivisibile – secondo questi operatori – in quanto il servizio WLR costituisce un rimedio ad una situazione di mercato non concorrenziale che da un lato compromette le possibilità degli operatori alternativi di competere efficacemente con l'operatore dominante e dall'altro consente a questo ultimo di godere di profitti derivategli da un mercato "protetto e inattaccabile". Ne deriverebbe che gli oneri di implementazione del WLR dovrebbero gravare sull'operatore dominante.

D13.4.In subordine, qualora l'Autorità ritenesse di dover ripartire tra i soggetti operanti sul mercato gli oneri suddetti, tra gli operatori dovrebbe essere inclusa anche la "Divisione Retail" di Telecom Italia: tutti i soggetti operanti su tale mercato, proporzionalmente alla rispettiva presenza, dovrebbero sopportare l'introduzione di un meccanismo di riequilibrio della situazione di competitività.

D13.5.Inoltre, alcuni gli operatori ritengono che dovrebbe essere previsto il coinvolgimento degli operatori alternativi a Telecom Italia nel processo di valutazione della congruità dei costi dichiarati da Telecom Italia per il set up del servizio, previsto al punto 200 dell'allegato B alla delibera 482/06/CONS, anche attraverso un apposito processo di consultazione pubblica.

Osservazioni dell'Autorità

D13.6.La definizione del sistema di contabilità regolatoria è un processo complesso che necessita sia di informazioni resesi disponibili nell'ambito delle analisi dei mercati suscettibili di una regolamentazione ex-ante che di

informazioni di insieme attinenti alla metodologia e ai principi della contabilità regolatoria. L'indicazione di linee guida nell'ambito dei mercati dell'accesso in postazione fissa è vieppiù necessaria considerato che, nel caso in esame, viene prevista l'introduzione di un nuovo servizio. In tal senso, l'Autorità ritiene congruo prevedere in questa sede alcune disposizioni in materia di contabilità dei costi.

D13.7.Peraltro, tali disposizioni si limitano ad individuare le voci atte a raggruppare, nel conto economico e nel rendiconto del capitale impiegato del servizio WLR, i costi sostenuti nell'erogazione del servizio WLR. L'attribuzione dei costi nelle voci pertinenti avverrà coerentemente ai principi contabili (inter alia, i principi di causalità e di allocazione efficiente dei costi) e alle relative procedure attuative vigenti. In particolare, tali voci discendono, sulla base degli elementi indicati nella delibera n. 33/06/CONS, dall'analisi logica del processo di realizzazione e commercializzazione del sistema WLR. A tal proposito, si precisa che: (i) i costi di gestione dell'ordine, che includono sia le attività direttamente legate all'evasione dell'ordine che quelle per la realizzazione e il mantenimento dell'interfaccia con gli operatori WLR, attengono alla fase che porta all'attivazione del WLR al cliente finale; (ii) i costi di gestione della linea WLR attengono invece alle attività, diverse da quelle che rientrano nei costi del collegamento in rame e nei costi di trasmissione legati all'accesso, che Telecom Italia wholesale può essere chiamata a svolgere quando la linea è nella disponibilità dell'abbonato WLR; (iii) la voce di costo relativa ai collegamenti in rame include tutti i costi inerenti il doppino, ivi compreso il raccordo di abbonato, alla stessa stregua di quanto previsto per gli altri servizi inclusi nell'aggregato regolatorio accesso; (iv) i costi di trasmissione legati all'accesso attengono ai costi dello stadio di linea riferibili all'accesso in centrale associati alla linea retail, tra cui la cartolina d'utente e i raccordi interni di centrale.

D13.8.Per quanto riguarda il recupero dei costi, l'Autorità conferma l'orientamento espresso in consultazione per cui i costi di set-up del servizio WLR sono recuperati con l'imposizione di un contributo addizionale che gli operatori pagheranno al momento dell'attivazione del WLR. Tale metodologia è adottata in analogia e coerentemente a quanto è stato previsto al momento dell'introduzione del servizio CPS. In questa sede si ribadisce che Telecom Italia dovrà fornire tutte le informazioni necessarie sia a valutare la congruità dei costi di set-up del WLR e dei tempi di implementazione, comunque non superiori a 12 mesi, sia del contributo addizionale previsto per recuperare i costi di set-up. In particolare, in relazione a quest'ultimo aspetto, Telecom Italia dovrà fornire adeguata evidenza della metodologia adottata per la determinazione del contributo.

15. Tempi di introduzione dell'Offerta WLR e reportistica all'Autorità

204. L'Autorità, a seguito dell'analisi dei mercati nazionali al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e per clienti non residenziali, ha riscontrato che non sussistono condizioni di concorrenza effettiva e ha identificato Telecom Italia S.p.A. quale operatore che detiene un significativo potere di mercato nei mercati nazionali al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e non residenziali. Analizzati i potenziali problemi concorrenziali connessi alla posizione dominante nei mercati rilevanti, l'Autorità ha introdotto misure volte ad incrementare il grado di apertura della rete di accesso di Telecom Italia (oltre a prevedere misure atte a prevenire la fissazione di prezzi eccessivi per i servizi di accesso destinati agli utenti finali). In particolare, l'Autorità, nell'art. 5 della delibera, ha disposto che "Telecom Italia è soggetta all'obbligo in materia di accesso e di uso di determinate risorse di rete, ai sensi dell'art. 49 del Codice, che consiste nell'offerta del servizio WLR e dei servizi accessori…".

205. Tale strumento è stato introdotto per promuovere ulteriormente la concorrenza nei mercati dell'accesso in postazione fissa e pertanto è necessario che sia disponibile al più presto agli operatori alternativi interessati, compatibilmente con i tempi tecnici necessari alla sua realizzazione. In particolare, la realizzazione del servizio WLR e dei relativi servizi accessori richiede che Telecom Italia intervenga sugli oltre 770 autocommutatori che costituiscono la propria rete.

206. Telecom Italia ha comunicato che, sulla base dei preventivi formulati dai propri fornitori, è lecito stimare in 15-18 mesi il tempo necessario per la consegna del prodotto finito e pronto per la commercializzazione. Telecom Italia si è altresì impegnata, una volta definite nel dettaglio le specifiche tecniche della soluzione WLR full, ad operarsi in ogni modo per ridurre i tempi di realizzazione del servizio. Gli operatori concorrenti di Telecom Italia hanno sottolineato che i tempi stimati appaiono eccessivi dal momento che la soluzione WLR full implica interventi concentrati a livello di routers e hanno chiesto all'Autorità di verificare la congruità dei tempi e dei costi dichiarati da Telecom Italia.

207. L'Autorità nota che la realizzazione del prodotto WLR negli altri paesi europei dove esso è disponibile ha richiesto un periodo di tempo variabile a seconda delle modalità tecniche prescelte. Tale periodo varia da pochi mesi fino a due anni.

208. Tutto ciò considerato, l'Autorità ritiene congruo fissare in 12 mesi, dal giorno in cui il presente provvedimento è notificato a Telecom Italia, il tempo a disposizione di Telecom Italia per la commercializzazione del servizio WLR e dei relativi servizi accessori.

209. Infine, l'Autorità, proprio in virtù dell'obiettivo perseguito con l'introduzione del WLR, ovvero promuovere la concorrenza sui mercati dell'accesso in postazione fissa, ritiene necessario acquisire elementi per valutare l'evoluzione della regolamentazione. Pertanto, al fine di misurare gli effetti dell'Offerta WLR nei mercati dell'accesso, intende imporre a Telecom Italia l'obbligo di trasmettere periodicamente i dati relativi alle attivazioni e disattivazioni del servizio WLR, disaggregati per operatore. Questa misura è proporzionata ai bisogni dell'Autorità relativi a valutare il funzionamento e lo sviluppo dell'Offerta WLR.

Orientamenti dell'Autorità

210. L'Autorità esprime l'orientamento di imporre a Telecom Italia la commercializzazione dell'Offerta WLR entro 12 mesi dal giorno in cui il presente provvedimento è notificato a Telecom Italia, nonché l'opportunità di prevedere la trasmissione periodica dei dati relativi alle attivazioni e disattivazioni del servizio WLR, disaggregati per operatore.

14. Si condivide l'orientamento dell'Autorità espresso in merito ai tempi di realizzazione dell'Offerta WLR e alle modalità di reportistica?

Osservazioni degli operatori

D14.1.Tele2, Welcome Italia, Wind e Tiscali ritengono eccessivo il tempo previsto per la realizzazione dell'offerta WLR. Le principali argomentazioni formulate dagli operatori investono due ordini di questioni. Dal punto di vista tecnico, gli operatori ritengono che le modifiche da effettuare sugli autocommutatori della rete di Telecom Italia richiedano un tempo inferiore, considerato che le attività di preparazione delle release SW saranno affidate a distinti fornitori, che questi avranno modo di suddividersi il carico di lavoro e che l'attività è distribuita su tutto il territorio nazionale. Dal punto di vista regolamentare, gli operatori osservano che la commercializzazione del WLR 12 mesi dopo l'adozione della decisione finale comporterebbe un ritardo ingiustificato nell'attuazione di quanto stabilito nella delibera n. 33/06/CONS e non sarebbe in linea con l'obiettivo, perseguito dall'Autorità, di promuovere la concorrenza nei mercati dell'accesso. Pertanto, un operatore richiede che il servizio WLR sia reso disponibile a febbraio 2007; altre imprese ritengono che 6-8 mesi dall'approvazione della delibera sia un periodo massimo più che congruo.

D14.2. Fastweb concorda con l'orientamento dell'Autorità.

D14.3.Telecom Italia, in merito ai tempi di realizzazione, ribadisce che il servizio WLR in modalità FULL non potrà essere disponibile agli operatori prima di mesi 18 dalla definizione della specifica tecnica. Peraltro, Telecom Italia osserva che l'attività di specifica tecnica di interconnessione, essenziale per abilitare l'effettiva fornitura della prestazione, sia propedeutica alla definizione dei tempi di fornitura di dettaglio e, di conseguenza, i tempi ad oggi indicabili sono delle stime orientative. Come avvenuto in altri paesi UE, la prestazione WLR, prosegue Telecom Italia, potrebbe essere resa disponibile ed arricchita progressivamente dei vari servizi indicati nell'Allegato B2 della consultazione pubblica, a seconda delle complessità tecniche che si evidenzieranno nell'ambito della definizione di specifiche tecniche di interconnessione.

D14.4.Gli operatori condividono l'opportunità di prevedere una reportistica relativa all'andamento delle attivazioni e disattivazioni del servizio WLR. Alcune imprese specificano che tali informazioni sono aggiuntive e non sostitutive delle informazioni che Telecom Italia deve inviare all'Autorità ai sensi dell'art. 15 commi 1 e 2 della delibera 33/06/CONS.

Valutazioni dell'Autorità

D14.5.In virtù delle difficoltà tecniche insite nel processo di implementazione del WLR, l'Autorità ha redatto, su richiesta e con la collaborazione degli operatori, delle linee guida per la realizzazione del WLR (allegato C del presente provvedimento), così da fornire a Telecom Italia gli elementi necessari per apportare gli opportuni sviluppi alla propria rete di accesso. Inoltre, considerate le valutazioni degli operatori in merito ai tempi necessari per l'attuazione del sistema e viste le esperienze degli altri paesi europei, in cui sono risultati necessari da pochi mesi fino a 2 anni per realizzare il WLR, l'Autorità ha specificato in 12 mesi, a partire dalla data di adozione del presente provvedimento, il termine massimo per la commercializzazione del servizio WLR. Alla luce delle osservazioni degli operatori intervenuti in risposta alla consultazione pubblica, non si ravvisa la necessità di modificare tale previsione.

D14.6.Per quanto concerne la reportistica, l'Autorità ha introdotto la richiesta di disporre periodicamente dei dati relativi alle attivazioni e disattivazioni del servizio WLR al fine di monitorare e valutare l'evoluzione della regolamentazione. Le informazioni che Telecom Italia deve inviare all'Autorità ai sensi dell'art. 15 commi 1 e 2 della delibera 33/06/CONS sono richieste invece, come specificato nella medesima delibera, al fine di verificare la corretta attuazione dell'obbligo di non discriminazione. Pertanto, quanto previsto in questa sede non incide su quanto previsto nella delibera n. 33/06/CONS.

Allegato B alla Delibera n. 694/06/CONS

Tabella 1 – Prestazioni incluse nel sistema WLR

Tipologia linea (POTS / ISDN)	Denominazione Servizio	Descrizione	Prestazione Inclusa nel canone retail di TI (si/no)	Servizi: Replicabile da OLO (R) Non replicabile da OLO (NR)	
POTS	Disco o tastiera decadica	Gestione in centrale TI di terminali d'utente a Disco o a tastiera decadica	SI	NR	1
POTS	Dual Tone Multi Frequency	Gestione in centrale TI della selezione in modalità multi-frequenza	SI	NR	1
POTS	Chi è light	Possibilità per il chiamato di visualizzare se il chiamante è Riservato o meno	SI	NR	1
POTS	Procedura di cambio spina	Possibilità di aggancio/sgancio del terminale senza caduta della linea	SI	NR	1
POTS / ISDN	Bonus di traffico	Per i clienti residenziali, fino a 90 minuti di traffico; per i clienti non residenziali, fino a 60 minuti di traffico	SI	NR	1
ISDN	Terminal Portability (TP)	Possibilità di aggancio/sgancio del terminale senza caduta della linea	SI	NR	1
POTS / ISDN	Calling Line Identification Restriction (CLIR su base chiamata)	Possibilità di non inviare il proprio identificativo al chiamato	SI	NR	1
POTS / ISDN	Calling Line Identification Restriction (CLIR permanente)	Possibilità di non inviare il proprio identificativo al chiamato	SI	NR	1
ISDN	Calling line identification presentation (CLIP)	Possibilità di identificare il chiamante. Sul display appare "riservato" o il numero del chiamante se non riservato	SI	NR	1
ISDN	Connected Line Identification Presentation (COLP)	Presentazione dell'identità della linea chiamata.	SI	NR	1
ISDN	Connected Line Identification Restriction (COLR)	Restrizione dell'invio della linea chiamata.	SI	NR	1
ISDN	Subaddressing del terminale	Possibilità di assegnare un sottoindirizzo ad un terminale connesso al bus ISDN	SI	NR	1
ISDN	Segnalazione da utente a utente	Scambio di informazioni e dati da visualizzare o gestire sul terminale	SI	NR	2
POTS / ISDN	CAMBIO NUMERO	Attribuzione di nuovo numero per ragioni privacy o giudiziarie o su richiesta cliente o per motivi tecnici	NO	NR	2
POTS / ISDN	CAMBIO NUMERO - AVVISO DI NUOVO NUMERO	Possibilità per il chiamato di avvertire, con un messaggio vocale registrato, dell'avvenuto cambiamento del numero mantenendo le fonie TI	NO	NR	2
POTS /ISDN	CAMBIO TIPOLOGIA ACCESSO	Cambio di tipologia di accesso da POTS a ISDN a livello amministrativo e viceversa, con installazione o rimozione borchia NT1 in sede cliente e Attivazione / disattivazione accesso ISDN in centrale TI.	NO	NR	2
POTS /ISDN	ATTIVAZIONE/DISATTIVAZIONE LINEA AGGIUNTIVA	Aggiunta/eliminazione di linee e/o numerazioni (es. Accesso multilinea POTS in ricerca automatica); pbx a selezione passante.	NO	NR	2
POTS /ISDN	OVERRIDE DELLA RISERVATEZZA	Possibilità per il chiamato di sovrascrivere la riservatezza del chiamante	NO	NR	2

POTS /ISDN	TRASLOCO CON CONSERV. NUMERO	Trasloco di linea WLR da un indirizzo ad un altro e su un sito compatibile con il WLR con le stesse limitazioni dell'utente di Telcom Italia. Deve essere fornita una nuova linea fisica e cessata la vecchia.	NO	NR	2
POTS /ISDN	TRASLOCO CON CAMBIO NUMERO INTRA AREA LOCALE	Trasloco di linea da un indirizzo ad un altro compatibile con la stessa numerazione. Deve essere fornita una nuova linea fisica e cessata la vecchia.	NO	NR	2
POTS /ISDN	TRASLOCO CON CAMBIO NUMERO VERSO ALTRA A.L.	Trasloco di linea da un indirizzo ad un altro compatibile con la stessa numerazione. Deve essere fornita una nuova linea fisica e cessata la vecchia.	NO	NR	2
POTS	Call Forwarding (CF) call transfer	Trasferimento su altro numero di tutte le chiamate entranti	NO	NR	2
POTS	Call Conference (CC)	Possibilità di chiamare un terzo in modalità conferenza	NO	NR	2
POTS	Identificazione chiamante-Chi è	Possibilità di identificare il chiamante. Sul display appare "riservato" o il numero del chiamante se non riservato	NO	NR	2
ISDN	Call Conference (Three party service - 3PTY)	Possibilità di chiamare o inserire in conversazione un terzo in modalità conferenza	NO	NR	2
POTS / ISDN	Chiamata in attesa (CA), Call Waiting (CW) con possibilità di conversazione intermedia / Call Hold (CH)	Possibilità di essere avvertiti di una chiamata in arrivo ed eventualmente di instaurare una conversazione intermedia con il chiamante della seconda chiamata, ponendo in attesa la prima chiamata	NO	NR	2
ISDN	Call Forwarding Unconditional	Trasferimento delle chiamate su altro numero permanentemente	NO	NR	2
ISDN	Call Forwarding on Busy	Trasferimento delle chiamate su altro numero se linea occupata	NO	NR	2
ISDN	Call Forwarding on no replay	Trasferimento delle chiamate su altro numero se senza risposta	NO	NR	2
ISDN	Call Deflection	Trasferimento delle chiamate su altro numero call by call	NO	NR	2
ISDN	Closed User Group (CUG)	Conversazione tra utenti collegati tra loro	NO	NR	2
ISDN	Multiple Subscriber Number	Gestione multinumero (fino a 8 per cliente)	NO	NR	2

POTS /ISDN	GNR	Gruppo di Numerazione Ridotta, inclusa l'eventuale ricerca automatica del numero, ovvero attribuzione/Eliminazione della funzionalità di Ricerca Automatica a linee GNR su accesso complesso in pabx (es. accesso multilinea POTS), nonché relative procedure di gestione delle numerazioni e dei canali di fonia.	NO	NR	2
POTS /ISDN	Direct Dialling In (DDI)	Gestione chiamate in presenza di GNR con selezione passante; aggiunta/eliminazione di numeri DDI	NO	NR	2
POTS /ISDN	ATTIVAZIONE/DISATTIVAZIONE CANALI FONIA	Aggiunta/eliminazione di canali fonia su accessi multilinea in PABX (con o senza GNR)	NO	NR	2
POTS /ISDN	ATTIVAZIONE LINEA NON ATTIVA	Realizzazione di un Nuovo Impianto; il CLI non è attivo al momento dell'ordine. Ordini: standard; non standard; complesso.	NO	NR	2
POTS /ISDN	ATTIVAZIONE WLR	Attivazione del servizio WLR su un CLI di TI o di altro operatore. Ordini: standard; non standard; complesso.	Non applicabile	NR	3
POTS /ISDN	DISATTIVAZIONE LINEA WLR E CESSAZIONE LINEA	Cessazione del WLR e della linea RTG	Non applicabile	NR	3

Allegato C alla Delibera n. 694/06/CONS

LINEE GUIDA
PER LA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO
WHOLESALE LINE RENTAL

Trattamento delle chiamate relative al servizio Wholesale Line Rental

Versione 1.0

(luglio 2006)

Trattamento delle chiamate relative al servizio Wholesale Line Rental

Introduzione

Il servizio Wholesale Line Rental (WLR) permette all'utenza di reti telefoniche di utilizzare i servizi telefonici elencati nell'Annesso 1, offerti da un soggetto autorizzato (denominato operatore WLR), mantenendo l'attestazione fisica all'operatore di accesso (differente dall'Operatore WLR). In particolare, l'operatore di accesso instrada verso l'operatore WLR tutti i tentativi di chiamata effettuati dal cliente, includendo quelli diretti ad una qualunque decade del piano di numerazione nazionale (anche quelle non aperte) e ai codici di Carrier Selection, con la sola esclusione delle numerazioni per servizi di emergenza. L'utente non attua alcuna procedura per selezionare l'operatore WLR scelto[1], in quanto l'inoltro delle chiamate all'operatore WLR viene effettuato direttamente dall'operatore di accesso. La fornitura del servizio WLR da parte dell'operatore d'accesso esclude la possibilità che venga fornito i servizi di Carrier Pre-Selection e di Carrier Selection.

Scopo del presente documento è quello di definire le linee guida per la realizzazione del servizio Wholesale Line Rental, ovvero di definire i principi sulla base dei quali stabilire gli accordi tra gli operatori anche mediante la redazione delle relative Specifiche Tecniche di interconnessione interoperatore. Non rientrano nello scopo del documento le procedure interoperatore di provisioning della prestazione.

Scopo degli accordi tra gli operatori, stabiliti eventualmente anche tramite la redazione della relativa specifica tecnica di interconnessione, sarà quello di definire, sulla base di principi qui riportati, le modalità di trattamento delle chiamate effettuate da e verso il cliente WLR e le modalità di scambio all'interconnessione tra operatori. Inoltre, con riferimento ai servizi di cui all'Annesso 1, lo scopo sarà quello di identificare le caratteristiche tecniche dei singoli servizi offerti e le modalità di espletamento degli stessi delineando i compiti dei vari operatori, al fine di identificare gli eventuali impatti all'interconnessione tra le reti.

Acronimi e definizioni

Rete di accesso	E' la rete a cui è fisicamente attestato l'utente chiamante
Operatore di accesso	Operatore che gestisce la Rete di accesso
Operatore WLR	Operatore che richiede all'operatore d'accesso il servizio WLR
Utente WLR	Utente che fruisce del servizio dall'operatore WLR

[1] Il cliente può avere un solo operatore WLR.

Rete WLR	Rete dell'operatore WLR oppure rete che gestisce il traffico di altro operatore WLR
Rete di terminazione /terminating	è la rete a cui è fisicamente attestato l'utente chiamato e che termina le chiamate
Rete originating	nel caso di chiamate non di emergenza originate dall'utente WLR, coincide con la Rete WLR, mente nel caso di chiamate di emergenza originate dall'utente WLR coincide con la Rete d'accesso
Rete initiating	Rete che effettuata l'interrogazione della banca dati dei numeri portati e, qualora necessario, per la determinazione della rete cui è destinata la chiamata
Rete di transito	è una rete compresa tra due reti (p.e. Rete WLR e Rete di terminazione) che effettua la funzione di transito della chiamata
Servizi di emergenza	I servizi definiti all'art. 12 della delibera n. 9/03/CIR e successive modifiche o integrazioni
Codici di CS	I codici definiti all'art. 7 della delibera n. 9/03/CIR e successive modifiche o integrazioni

Scenario di riferimento

La Figura 1 illustra lo scenario di riferimento per la definizione delle procedure di segnalazione tra reti nel caso di chiamata originata da utente WLR, senza riportare le eventuali reti di transito e dove la rete d'accesso è la rete a cui è attestato fisicamente l'utente WLR chiamante e la rete di terminazione è la rete a cui è attestato fisicamente l'utente chiamato.

La rete d'accesso tratta la selezione d'utente e inoltra le chiamate non di emergenza verso la rete WLR, mentre gestisce quale operatore originating le chiamate dirette ai codici per servizi di emergenza.

La rete WLR agisce da rete originating per tutte le chiamate originate dall'utente WLR, con la sola esclusione di quelle relative ai codici per servizi di emergenza, per le quali la rete originating è la rete dell'operatore di accesso. La rete WLR agisce da rete initiating in accordo con i principi espressi dalle specifiche tecniche ISCTI serie 763 e successive integrazioni e modificazioni. Ad esempio, allo stato attuale, la rete WLR agisce da rete initiating nell'ambito della portabilità delle numerazioni nazionali non geografiche e mobili, mentre, per la portabilità delle numerazioni geografiche nazionali il ruolo di rete initiating non è svolto dall'operatore WLR bensì dall'operatore Donor.

In relazione alle procedure di segnalazione in una eventuale rete di transito, tra la rete WLR e la rete di terminazione e per l'inoltro delle chiamate verso la rete di

terminazione, non è prevista alcuna nuova procedura o nuovo requisito, legato alla prestazione WLR, e si applicano le normali procedure definite nelle Specifiche Tecniche 763 definite dal Ministero delle Comunicazioni.
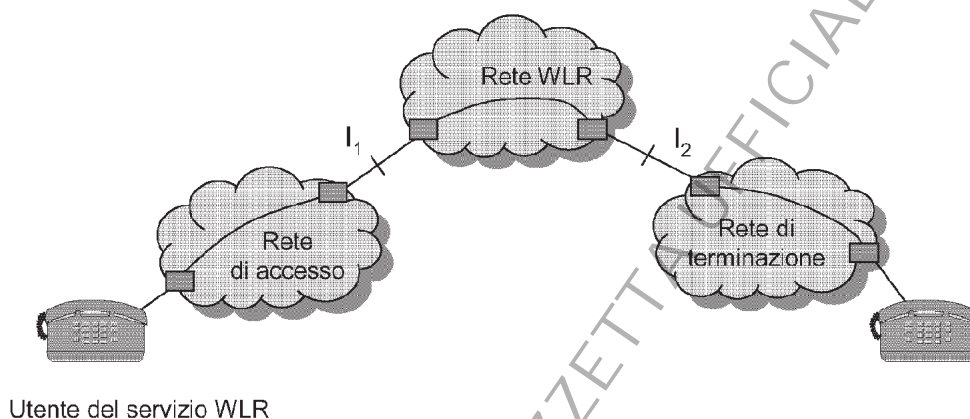
Figura 1 - Scenario di chiamata originata da utente WLR

La Figura 2 illustra lo scenario di riferimento per la gestione delle chiamate terminate su utente WLR, senza riportare eventuali reti originating diverse dalla rete di accesso o reti di transito. In questo caso, la rete di accesso è una qualunque rete a cui è fisicamente connesso l'utente chiamante. La rete WLR è la rete dell'operatore con cui il cliente chiamato ha sottoscritto il servizio WLR e la rete di terminazione rappresenta la rete cui è fisicamente attestato l'utente chiamato (il quale usufruisce del servizio WLR). Nella figura 2 si evidenzia che per terminare la chiamata su utenza WLR la chiamata è instradata verso la rete di terminazione e non verso la rete WLR.

Pur non essendo l'operatore WLR coinvolto nel trattamento tecnico delle chiamate in terminazione, l'operatore di terminazione assicura il corretto espletamento degli eventuali servizi relativi alla terminazione (v. annesso 1), sottoscritti dall'utente WLR, coinvolgendo, qualora previsto, la rete dell'operatore WLR.
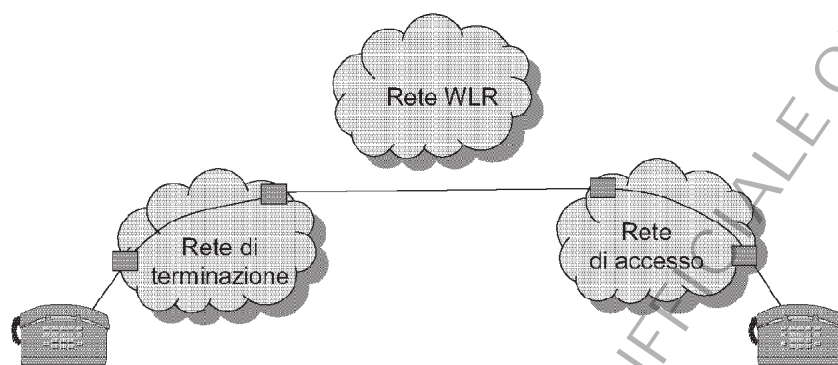
Figura 2 - Scenario di chiamata terminata su utente WLR

In linea di principio, i servizi di cui all'allegato 1 debbono essere oggetto di specifica tecnica e vengono funzionalmente realizzati con la cooperazione tra la rete cui è attestato l'utente WLR e la rete WLR, prevedendo che le eventuali chiamate, ovvero i tentativi di chiamata, generate a seguito dell'utilizzo di tali servizi siano inviate sulla rete dell'operatore WLR, che provvede a garantirne il corretto trattamento.

Procedure di segnalazione nella rete di accesso

Il trattamento dei tentativi di chiamata effettuati dall'utente WLR da parte della rete d'accesso è schematizzato in Figura 3.

Figura 3 – Schema del trattamento di chiamata da parte dell'operatore d'accesso

All'identificazione di un tentativo di chiamata, originato da utente WLR, la rete d'accesso deve essere in grado di svolgere le seguenti funzioni:

a) riconoscere, sulla base dell'analisi delle cifre selezionate dall'utente chiamante, che il tentativo di chiamata non è diretto ad uno dei servizi di emergenza, (di cui all'art. 12 della delibera n. 9/03/CIR e successive modifiche o integrazioni) ma è relativo ad una qualunque decade prevista dal piano di numerazione nazionale (inclusi i codici di carrier selection 10XY[Z]);

b) predisporre il formato del routing number (RgN), secondo quanto descritto nel capitolo 7, anteporre alla selezione di utente[2] tale RgN;

c) instradare la chiamata verso l'operatore WLR sulla base del routing number precedentemente predisposto, utilizzando i fasci di interconnessione tra l'operatore d'accesso e l'operatore WLR;

d) nel caso in cui la selezione riguardi un codice per servizi di emergenza[3], l'operatore di accesso agisce con il ruolo di rete originating[4]. Di conseguenza, la gestione della chiamata viene effettuata direttamente dall'operatore di accesso, senza coinvolgimento dell'operatore WLR, secondo le modalità applicate dall'operatore di accesso alla propria clientela; qualora il centro di espletamento del servizio di emergenza sia attestato su rete di altro operatore si applica il formato di scambio coerente con le procedure definite nelle specifiche tecniche 763-3 e ST 763-4 ed allegati del Ministero delle comunicazioni.

Le modalità con cui tali funzioni vengono espletate nell'ambito della rete d'accesso non sono oggetto di questo documento, ne, in generale, necessitano di relativa specifica tecnica.

La rete di accesso, ai sensi della delibera 11/06/CIR, assicura che venga inviato il CLI. La rete di accesso garantisce inoltre la valorizzazione e l'inoltro all'operatore WLR dei campi e dei parametri dei messaggi di segnalazione ISUP, nonché il trasporto trasparente dei campi e parametri di segnalazione ISUP d'utente, in accordo con le specifiche tecniche 763 del Ministero delle Comunicazioni.

La modalità di scambio delle chiamate secondo i formati routing number riportati nel capitolo 7 si applica per una qualunque chiamata non di emergenza originata da utente WLR, anche nel caso in cui la chiamata sia conseguente all'utilizzo di un servizio supplementare tecnicamente erogato dall'operatore di accesso ed invocato dall'utente

---

[2] L'operatore di accesso non verifica la correttezza della selezione del cliente o del fatto che la numerazione sia coerente con il PNN (Delibera 9/03/CIR) o associata ad una decade "aperta" del PNN. In generale, l'analisi delle condizioni di errore di selezione dell'utente non sono rilevate o svolte dall'operatore d'accesso, ma dall'operatore WLR.

[3] Per selezione di un numero di emergenza si intende una selezione d'utente che inizi con un codice per servizi di emergenza di cui all'art. 12 della delibera n. 9/03/CIR e successivene modifiche e integrazioni.

[4] Le chiamate ai codici per servizi di emergenza sono le uniche chiamate gestite da parte dell'operatore di accesso in qualità di operatore originating.

WLR, di cui all'annesso 1[5]; ciò potrà richiedere l'adeguamento delle Specifiche Tecniche di interconnessione associate allo specifico servizio fornito.

Procedure di segnalazione nella rete WLR

Alla ricezione di un tentativo di chiamata, entrante da altra rete di accesso (interfaccia I1 di Figura 1), la rete WLR deve essere in grado di svolgere le seguenti funzioni:

a) riconoscere che il tentativo di chiamata è relativo alla prestazione WLR;

b) identificare se il routing number è gestito dalla propria rete WLR e, in caso negativo, gestire la conseguente condizione d'errore;

c) rimuovere il routing number e, in accordo con le caratteristiche del profilo di servizio dell'utente, garantire la corretta gestione della chiamata, instradando la chiamata, ovvero il tentativo di chiamata, verso la rete di terminazione, secondo le modalità tecniche previste nelle specifiche tecniche della serie ST 763 del Ministero delle comunicazioni, eventualmente utilizzando una rete intermedia di transito;

d) su base accordo bilaterale con un operatore carrier, la rete WLR può gestire i codici di CS di altri operatori instradando le tipologie di chiamate concordate verso la rete associata al codice 10XY(Z) selezionato dal cliente WLR, utilizzando, quando previsto, i formati stabiliti nella specifica tecnica 763-18 del Ministero delle comunicazioni.

L'operatore WLR è si fa carico della verifica della correttezza della selezione del cliente, del fatto che la numerazione sia coerente con il Piano di Numerazione Nazionale (delibera n. 9/03/CIR) e che il numero selezionato sia effettivamente associato ad un arco di numerazione "aperta" del Piano di Numerazione Nazionale. Inoltre, l'operatore WLR è responsabile della gestione delle condizioni di errore associate ad una errata selezione del cliente.

Le modalità con cui tali funzioni vengono espletate nell'ambito della rete WLR non sono oggetto di questo documento, ne, in generale, necessitano di relativa specifica tecnica.

La rete WLR assicura il trasporto trasparente del CLI e dei parametri della segnalazione ISUP ricevuti dalla rete di accesso verso la rete di terminazione.

---

[5] A titolo di esempio non esaustivo si riporta il caso del servizio di conferenza a tre, dove le chiamate dirette ai partecipanti della conferenza vengono tutte inviate all'operatore WLR utilizzando l'appropriato routing number descritto nel capitolo 7, mentre, la messa in conferenza delle chiamate (sovrapposizione dei segnali vocali) viene effettuata dalla rete di accesso.

Procedure di segnalazione nella rete di terminazione

Le chiamate terminate su utente WLR non sono trattate dalla rete WLR. La rete a cui è attestata la linea del cliente WLR tratta le chiamate secondo le normali procedure e secondo gli accordi tra l'operatore originating e l'operatore di terminazione, anche in considerazione degli specifici requisiti tecnici richiesti per l'espletamento dei servizi supplementari indicati in Annesso 1[6].

Il coinvolgimento dell'operatore WLR è previsto limitatamente al caso di espletamento dei servizi, di cui all'Allegato 1, qualora abbiano interazioni con la terminazione della chiamata, sottoscritti dall'utente WLR e tecnicamente erogati nella rete di terminazione. In questi casi, ogni qualvolta l'espletamento di un servizio associato alla terminazione determini la generazione di una o più chiamate uscenti, tali chiamate vengono consegnate dall'operatore di accesso all'operatore WLR, secondo i formati routing number riportati nel capitolo 7.

A titolo di esempio non esaustivo si riporta il caso del servizio di Deviazione di Chiamata (call forwarding), dove le chiamate terminate su utente WLR vengono redirette verso una nuova destinazione. Le chiamate verso la nuova destinazione vengono tutte inviate dall'operatore di accesso all'operatore WLR utilizzando l'appropriato routing number descritto nel capitolo 7 ed è responsabilità dell'operatore WLRgarantirne il corretto trattamento.

In linea di principio, i servizi di cui all'allegato 1 che prevedono il coinvolgimento della rete WLR e della rete di terminazione vengono funzionalmente realizzati con la cooperazione di tali reti, prevedendo che le eventuali chiamate, ovvero i tentativi di chiamata, generate a seguito dell'utilizzo di tali servizi siano inviatesulla rete dell'operatore WLR, che provvede a garantirne il corretto trattamento.

Formato del Routing Number per il servizio Wholesale Line Rental

Il formato del RgN scambiato tra la rete cui è attestato l'utente WLR e la rete WLR è riportato in Figura 4.

Valore CAB	Codice operatore WLR	Cifre selezionate
X AB	XY(Z)	numerazione E.164

Figura 4 - Routing Number scambiato tra rete d'accesso e rete WLR

In particolare, nel formato del Routing Number di Figura 4:

[6] con esclusione dell'eventuale funzione di transito non legata alla prestazione di WLR.

- **X**: la prima cifra del routing number; ai fini dell'uso efficiente della numerazione del PNN, si suggerisce l'uso di cifra extradecadica "C";
- **AB**: codice riservato alle chiamate[7], ovvero ai tentativi di chiamata, prodotte da utenti WLR e consegnate dall'operatore di accesso all'operatore WLR;
- **XY(Z)**: identità dell'operatore WLR, tramite attuali identificatori associati in modo univoco a ciascun operatore; a tale scopo si suggerisce l'utilizzo delle cifre che identificano l'operatore di cui alla delibera n. 9/03/CIR, art. 7, comma 4, ovvero le cifre XY(Z) dei codici di Carrier Selection 10XY(Z).
- **cifre selezionate** contiene le cifre selezionate dal cliente fruitore del servizio WLR; il numero di cifre selezionabili dal cliente è coerente con quanto definito nella delibera n. 9/03/CIR, prevedendo la possibilità di includere anche i codici di *Carrier Selection*. Di conseguenza, in accordo con quanto sancito dalla delibera n. 9/03/CIR, art. 7, comma 3, il numero massimo di cifre selezionabili da un utente WLR è pari a 22 cifre (corrispondente allo scenario di utilizzo della *Carrier Selection* nella modalità *easy access* per le chiamate internazionali).

[7] relativamente a chiamate generate a seguito dell'invocazione di servizi di cui all'Allegato 1, potrebbero essere individuati valori aggiuntivi rispetto a quelle definite per veicolare la chiamata base e da definire nella relativa Specifica tecnica di Interconnessione.

Annesso 1

In tabella 1, è riportato un estratto dei servizi resi disponibili alla clientela di cui alla presente delibera.

Tabella 1: Estratto della lista dei servizi WLR

Tipologia linea	Denominazione Servizio	Descrizione
POTS	Disco o tastiera decadica	Gestione in centrale Telecom Italia di terminali d'utente a Disco o a tastiera decadica
POTS	Dual Tone Multi Frequency	Gestione in centrale Telecom Italia della selezione in modalità multi-frequenza
POTS / ISDN	Procedura di cambio spina, Terminal Portability (TP)	Possibilità di aggancio/sgancio del terminale senza caduta della linea
POTS	Chi è light	Possibilità per il chiamato di visualizzare se il chiamante è Riservato o meno
POTS / ISDN	Calling line identification presentation (CLIP)	Possibilità di identificare il chiamante. Sul display appare "riservato" o il numero del chiamante se non riservato
POTS / ISDN	Calling Line Identification Restriction (CLIR su base chiamata)	Possibilità di non inviare il proprio identificativo al chiamato
POTS / ISDN	Calling Line Identification Restriction (CLIR permanente)	Possibilità di non inviare il proprio identificativo al chiamato
POTS / ISDN	Override della riservatezza	Possibilità per il chiamato di sovrascrivere la riservatezza del chiamante
ISDN	Connected Line Identification Presentation (COLP)	Possibilità di identificare il chiamante durante la chiamata
ISDN	Connected Line Identification Restriction (COLR)	Possibilità di non inviare il proprio identificativo al chiamato durante la chiamata
ISDN	Subaddressing del terminale	Possibilità di assegnare un sottoindirizzo ad un terminale connesso al bus ISDN
ISDN	Segnalazione da utente a utente (UUS)	Scambio di informazioni e dati da visualizzare o gestire sul terminale
POTS	Call Forwarding (CF) call transfer	Trasferimento su altro numero di tutte le chiamate entranti
ISDN	Call Forwarding Unconditional	Trasferimento delle chiamate su altro numero permanentemente

ISDN	Call Forwarding on Busy	Trasferimento delle chiamate su altro numero se linea occupata
ISDN	Call Forwarding on no replay	Trasferimento delle chiamate su altro numero se senza risposta
ISDN	Call Deflection	Trasferimento delle chiamate su altro numero call by call
POTS / ISDN	Chiamata in attesa (CA), Call Waiting (CW) con possibilità di conversazione intermedia / Call Hold (CH)	Possibilità di essere avvertiti di una chiamata in arrivo ed eventualmente di instaurare una conversazione intermedia con il chiamante della seconda chiamata, ponendo in attesa la prima chiamata
POTS / ISDN	Call Conference (Three party service - 3PTY)	Possibilità di chiamare o inserire in conversazione un terzo in modalità conferenza
ISDN	Closed User Group (CUG)	Conversazione tra utenti collegati tra loro
ISDN	Multiple Subscriber Number	Gestione multinumero (fino a 8 per cliente)
ISDN	Direct Dialling In (DDI)	Gestione chiamate in presenza di GNR con selezione passante

06A11718

AUGUSTA IANNINI, *direttore*

FRANCESCO NOCITA, *redattore*

(G603197/1) Roma, 2006 - Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A. - S.

GAZZETTA UFFICIALE
DELLA REPUBBLICA ITALIANA

CANONI DI ABBONAMENTO ANNO 2007 (salvo conguaglio) (*)

GAZZETTA UFFICIALE - PARTE I (legislativa)

		CANONE DI ABBONAMENTO	
Tipo A	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi tutti i supplementi ordinari:		
	(di cui spese di spedizione € 257,04)	- annuale	€ **438,00**
	(di cui spese di spedizione € 128,52)	- semestrale	€ **239,00**
Tipo A1	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi i soli supplementi ordinari contenenti i provvedimenti legislativi:		
	(di cui spese di spedizione € 132,57)	- annuale	€ **309,00**
	(di cui spese di spedizione € 66,28)	- semestrale	€ **167,00**
Tipo B	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti dei giudizi davanti alla Corte Costituzionale:		
	(di cui spese di spedizione € 19,29)	- annuale	€ **68,00**
	(di cui spese di spedizione € 9,64)	- semestrale	€ **43,00**
Tipo C	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti della CE:		
	(di cui spese di spedizione € 41,27)	- annuale	€ **168,00**
	(di cui spese di spedizione € 20,63)	- semestrale	€ **91,00**
Tipo D	Abbonamento ai fascicoli della serie destinata alle leggi e regolamenti regionali:		
	(di cui spese di spedizione € 15,31)	- annuale	€ **65,00**
	(di cui spese di spedizione € 7,65)	- semestrale	€ **40,00**
Tipo E	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata ai concorsi indetti dallo Stato e dalle altre pubbliche amministrazioni:		
	(di cui spese di spedizione € 50,02)	- annuale	€ **167,00**
	(di cui spese di spedizione € 25,01)	- semestrale	€ **90,00**
Tipo F	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi tutti i supplementi ordinari, ed ai fascicoli delle quattro serie speciali:		
	(di cui spese di spedizione € 383,93)	- annuale	€ **819,00**
	(di cui spese di spedizione € 191,46)	- semestrale	€ **431,00**
Tipo F1	Abbonamento ai fascicoli della serie generale inclusi i supplementi ordinari con i provvedimenti legislativi e ai fascicoli delle quattro serie speciali:		
	(di cui spese di spedizione € 264,45)	- annuale	€ **682,00**
	(di cui spese di spedizione € 132,22)	- semestrale	€ **357,00**

N.B.: L'abbonamento alla GURI tipo A, A1, F, F1 comprende gli indici mensili
Integrando con la somma di € **80,00** il versamento relativo al tipo di abbonamento alla *Gazzetta Ufficiale* - parte prima - prescelto, si riceverà anche l'**Indice Repertorio Annuale Cronologico per materie anno 2007.**

CONTO RIASSUNTIVO DEL TESORO

Abbonamento annuo (incluse spese di spedizione)	€ **56,00**

PREZZI DI VENDITA A FASCICOLI
(Oltre le spese di spedizione)

Prezzi di vendita:		
	serie generale	€ 1,00
	serie speciali (escluso concorsi), ogni 16 pagine o frazione	€ 1,00
	fascicolo serie speciale, *concorsi*, prezzo unico	€ 1,50
	supplementi (ordinari e straordinari), ogni 16 pagine o frazione	€ 1,00
	fascicolo Bollettino Estrazioni, ogni 16 pagine o frazione	€ 1,00
	fascicolo Conto Riassuntivo del Tesoro, prezzo unico	€ 6,00

I.V.A. 4% a carico dell'Editore

GAZZETTA UFFICIALE - PARTE II (inserzioni)

Abbonamento annuo	*(di cui spese di spedizione € 180,00)*		€ **380,00**
Abbonamento semestrale	*(di cui spese di spedizione € 90,00)*		€ **215,00**
Prezzo di vendita di un fascicolo, ogni 16 pagine o frazione (oltre le spese di spedizione)		€ 1,00	

I.V.A. 20% inclusa

RACCOLTA UFFICIALE DEGLI ATTI NORMATIVI

Abbonamento annuo		€ **190,00**
Abbonamento annuo per regioni, province e comuni - SCONTO 5%		€ **180,50**
Volume separato (oltre le spese di spedizione)	€ 18,00	

I.V.A. 4% a carico dell'Editore

Per l'estero i prezzi di vendita, in abbonamento ed a fascicoli separati, anche per le annate arretrate, compresi i fascicoli dei supplementi ordinari e straordinari, devono intendersi raddoppiati. Per il territorio nazionale i prezzi di vendita dei fascicoli separati, compresi i supplementi ordinari e straordinari, relativi ad anni precedenti, devono intendersi raddoppiati. Per intere annate è raddoppiato il prezzo dell'abbonamento in corso. Le spese di spedizione relative alle richieste di invio per corrispondenza di singoli fascicoli, vengono stabilite, di volta in volta, in base alle copie richieste.

N.B. - Gli abbonamenti annui decorrono dal 1° gennaio al 31 dicembre, i semestrali dal 1° gennaio al 30 giugno e dal 1° luglio al 31 dicembre.

RESTANO CONFERMATI GLI SCONTI IN USO APPLICATI AI SOLI COSTI DI ABBONAMENTO

ABBONAMENTI UFFICI STATALI
Resta confermata la riduzione del 52% applicata sul solo costo di abbonamento

* tariffe postali di cui al Decreto 13 novembre 2002 (G.U. n. 289/2002) e D.P.C.M. 27 novembre 2002 n. 294 (G.U. 1/2003) per soggetti iscritti al R.O.C.

€ 8,00